

**cejfe**

# Estudi de les necessitats per l'acompanyament de les víctimes de delictes d'odi i discriminació durant el procés penal

*Ajut a la investigació 2023*

## **Autors**

Dr. Víctor Gómez Martín, Dra. Rosa Viñas Racionero,  
Dr. Guillermo Ramírez Martín i Marc Pintor Latorre

Any 2024



El Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada ha editat aquesta recerca respectant el text original dels autors, que en són responsables de la correcció lingüística.

Les idees i opinions expressades en la recerca són de responsabilitat exclusiva dels autors, i no s'identifiquen necessàriament amb les del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

## **Avís legal**



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement \_no Comercial\_ Sense Obra derivada 4.0. Internacional (CC BY-NC-ND 4.0) de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i formació Especialitzada) i no se'n faci un ús comercial. Aquesta obra no es pot transformar per generar obres derivades. La llicència completa es pot consultar a: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

© **Generalitat de Catalunya**

Centre d'Estudis Jurídics

i Formació Especialitzada

# Sumari – Índex de continguts

<b>1. Resum.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Introducció.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Objectius .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Marc teòric .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Concepte i classes de discriminació .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 Definició internacional dels delictes d'odi .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3 Epidemiologia i impacte dels delictes d'odi en les víctimes .....</b>	<b>18</b>
<b>4.4 Normativa legal sobre els delictes d'odi i discriminació.....</b>	<b>20</b>
4.4.1 Marc normatiu internacional del principi d'igualtat i la prohibició de tracte discriminatori .....	20
4.4.2. Els delictes d'odi i discriminació al Codi penal espanyol .....	24
4.4.3. Particularitats dels delictes d'odi .....	24
4.4.4 Els tipus de delictes d'odi .....	25
4.4.5 Procediments de justícia restaurativa.....	26
<b>4.5. Agents que intervenen durant l'acompanyament dels col·lectius vulnerables i les víctimes dels delictes d'odi a la Província de Barcelona</b>	<b>28</b>
4.5.1 La policia .....	28
4.5.2 Serveis d'Assistència a la Víctima associats al Departament de Justícia i del tercer sector .....	30
4.5.3 La Fiscalia .....	32
4.5.4 Departaments del Govern Autonòmic.....	36
<b>4.5 Pla d'actuació per la prevenció dels delictes d'odi i l'acompanyament de les víctimes .....</b>	<b>38</b>
<b>4.6 Intervencions comunitàries per prevenir els delictes d'odi.....</b>	<b>39</b>
4.6.1 Iniciatives que es porten a terme a la comunitat .....	39
4.6.2 Iniciatives amb les poblacions en risc .....	40

<b>4.7 Intervenció amb les víctimes dels delictes d'odi .....</b>	<b>41</b>
4.7.1 Iniciativa amb víctimes de delictes d'odi abans de la seva entrada al sistema de justícia criminal .....	41
4.7.2 Iniciatives amb víctimes de delictes d'odi que entren en contacte amb el sistema de justícia criminal .....	42
4.7.2.1 Interacció de les víctimes amb els agents del sistema de justícia criminal .....	43
4.7.2.2 Guia de bones pràctiques per l'acompanyament de les víctimes al sistema de justícia criminal.....	43
<b>4.8 L'estudi de les necessitats de les víctimes dels delictes d'odi .....</b>	<b>45</b>
4.8.1 Reptes corresponents a la fase anterior a l'accés per part de la víctima al sistema de justícia penal .....	45
4.8.2 Reptes simultanis a l'accés de les víctimes a Fiscalia i el conjunt del sistema penal .....	46
4.8.2.1 Reptes detectats a les Fiscalies i als Jutjats i Tribunals .....	46
4.8.2.2 Reptes detectats als Serveis d'Atenció a les Víctimes .....	47
4.8.2.3 Reptes de coordinació entre la Fiscalia i els Serveis d'Atenció a la Víctima.....	47
<b>5. Hipòtesis .....</b>	<b>49</b>
<b>6. Metodologia .....</b>	<b>51</b>
<b>6.1. Participants .....</b>	<b>51</b>
<b>6.2. Fases i mètode de recollida de dades.....</b>	<b>54</b>
6.2.1. Fases .....	54
6.2.2 Mètode de recollida de dades: entrevistes en profunditat .....	55
6.2.3 Anàlisi de dades .....	56
<b>7. Resultats .....</b>	<b>57</b>
<b>7.1. Context de la Província de Barcelona: recursos disponibles.....</b>	<b>57</b>
<b>7.2 Reptes que poden sorgir en l'acompanyament de les víctimes .....</b>	<b>60</b>

7.2.1. Descriure les dificultats per la denúncia a nivell policial i determinar com aquestes afecten a la resta del procés penal, especialment al treball de la Fiscalia Provincial de Barcelona. ....	60
7.2.1.1. Permet el concepte de delicte d'odi aprehendre adequadament la realitat del fenomen? .....	60
7.2.1.2. Reptes durant la investigació policial .....	63
7.2.1.3. En relació amb les barreres per la denúncia .....	67
7.2.1.4. En relació amb els reptes en l'acompanyament a les víctimes.....	71
7.2.2. Identificar els SAI que estan més en contacte amb les víctimes del delictes d'odi i discriminació, determinar-ne el volum de víctimes a les que donen servei i avaluar les dificultats experimentades per la coordinació amb la policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona.....	75
7.2.2.1. Concepte de delicte d'odi .....	76
7.2.2.2. Casuística que arriba al SAV .....	77
7.2.2.3. Dificultats per l'acompanyament de les víctimes .....	79
<b>7.2.2.3.1. Barreres per la denúncia</b> .....	79
<b>7.2.2.3.2. Serveis d'acompanyament</b> .....	83
<b>7.2.2.3.3. Opinió de les víctimes sobre els agents que intervenen en el sistema penal</b> .....	86
7.2.2.4. Coordinació amb la policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona especialitzada en delictes d'odi i discriminació.....	88
7.2.3. Necessitats detectades en l'acompanyament de les víctimes dels delictes d'odi i discriminació per part de la Fiscalia Provincial de Barcelona (en especial, les relacionades amb les pròpies barreres institucional i actitudinals, la manca d'experts adscrits a la Fiscalia, les dilacions indegudes del procés penal i l'absència de coordinació amb els diferents Serveis d'Atenció a la Víctima).....	90
7.2.4. Percepcions dels professionals d'altres agències de la Generalitat de Catalunya (Conselleries de Justícia, Igualtat i Interior) sobre l' abordatge de víctimes de delictes d'odi, formació de personal especialitzat en la matèria i coordinació amb Fiscalia Provincial de Barcelona .....	94

7.2.4.1. Percepcions del Departament de Justícia .....	94
7.2.4.2. Percepcions del Departament d'Igualtat i Feminismes .....	96
7.2.4.3. Percepcions del Departament d'Interior.....	98
7.2.5. Avaluació dels problemes de coordinació entre els diferents agents que presten serveis a les víctimes .....	100
7.2.6. Altres necessitats detectades en el decurs del present estudi .....	105
<b>8. Conclusions.....</b>	<b>113</b>
<b>9. Propostes.....</b>	<b>122</b>
<b>10. Referències.....</b>	<b>127</b>

# 1. Resum

Constitueix una premissa àmpliament acceptada en la doctrina penalista i criminològica que una de les característiques fonamentals de les víctimes de delictes d'odi i discriminació és la seva condició de víctimes específicament seleccionades pel subjecte actiu. En concret, la selecció de la víctima es produeix en atenció a la seva connexió, suport o pertinença a un col·lectiu caracteritzat per la seva edat, gènere, orientació sexual, identitat sexual, identitat de gènere, origen nacional, color, idioma, ideologia, religió, necessitats funcionals especials o altres condicions socials identificatives dels integrants del col·lectiu i susceptibles de tracte discriminatori.

La present investigació té com a objectiu principal detectar quines són les principals necessitats que presenta el sistema de justícia criminal a la província de Barcelona un cop la víctima d'un eventual delicte d'odi i discriminació el denuncia davant la Policia, la Fiscalia Provincial de Barcelona o les autoritats judicials competents en funcions de guàrdia.

La metodologia utilitzada pel desenvolupament de la recerca consisteix en la realització de entrevistes amb una destacada representació dels diferents agents del sistema penal que entren en contacte amb les víctimes dels delictes d'odi i discriminació al llarg del procés referit en el context geogràfic que ens ocupa: Fiscalia Provincial de Barcelona, Forces i Cossos de Seguretat, Serveis d'Atenció a les Víctimes, personal dels Departament d'Igualtat, de Justícia i d'Interior, autoritats judicials i acadèmics especialistes en Dret processal. A partir dels resultats d'aquestes entrevistes, s'han formulat recomanacions pel futur desenvolupament de regulacions normatives i polítiques públiques d'intervenció amb les víctimes de delictes d'odi i discriminació que es relacionen amb el sistema de justícia criminal.

*Paraules clau:* Delictes d'odi; víctimes; sistema de justícia criminal; Fiscalia; Forces i Cossos de Seguretat, Serveis d'Atenció a les Víctimes, personal dels

Departament d'Igualtat, de Justícia i d'Interior, autoritats judicials; estudi de necessitats

## **Resumen**

Constituye una premisa ampliamente aceptada en la doctrina penalista y criminológica de que una de las características fundamentales de las víctimas de delitos de odio y discriminación es su condición de víctimas específicamente seleccionadas por el sujeto activo. En concreto, la selección de la víctima se produce en atención a su conexión, soporte o pertenencia a un colectivo caracterizado por su edad, género, orientación sexual, identidad sexual, identidad de género, origen nacional, color, idioma, ideología, religión, necesidades funcionales especiales u otras condiciones sociales identificativas de los integrantes del colectivo y susceptibles de trato discriminatorio.

La presente investigación tiene como objetivo principal detectar cuáles son las principales necesidades que presenta el sistema de justicia criminal en la provincia de Barcelona una vez la víctima de un eventual delito de odio y discriminación le denuncia ante la Policía, la Fiscalía Provincial de Barcelona o autoridades judiciales competentes en funciones de guardia.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación consiste en la realización de entrevistas con una destacada representación de los distintos agentes del sistema penal que entran en contacto con las víctimas de los delitos de odio y discriminación a lo largo del proceso referido en el contexto geográfico que nos ocupa: Fiscalía Provincial de Barcelona, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Atención a las Víctimas, personal de los Departamentos de Igualdad, Justicia e Interior, Autoridades judiciales y académicos especialistas en Derecho procesal. A partir de los resultados de estas entrevistas, se ha formulado recomendaciones para el desarrollo futuro de regulaciones normativas y políticas públicas de intervención con las víctimas de delitos de odio y discriminación que se relacionan con el sistema de justicia criminal.



Palabras clave: Delitos de odio; víctimas; sistema de justicia criminal; Fiscalía; Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Atención a las Víctimas, personal de los Departamentos de Igualdad, de Justicia y de Interior, Autoridades judiciales; estudio de necesidades

## **Abstract**

A widely accepted premise of penal law and criminological states that one of the fundamental characteristics of hate crimes and discrimination victims is that they are specifically targeted by the perpetrator. Specifically, the victim is selected because of the person's connection, support or relevance to a group characterized by their age, gender, sexual orientation, sexual identity, gender identity, national origin, ethnicity, language, ideology, religion, special needs or other social conditions of the members of the group that are susceptible to discriminatory behavior.

The main goal of this investigation is to assess the main needs arisen once a victim of a possible hate and discrimination crime at the province of Barcelona becomes involved within the criminal justice system and reports the crime to the Police, the Provincial Prosecutor's Office of Barcelona or the competent judicial authorities in guardianship functions.

To conduct this needs assessment, different interviews with relevant agents of the criminal justice system who work with hate crimes and discrimination victims throughout criminal procedures in the Province of Barcelona were performed: Provincial Prosecutor's Office of Barcelona, Law Enforcement, Victim Attention Services, staff of the Department of Equality, Justice and Interior, Judicial Authorities as well as academics specializing in procedural law. Based on the results of these interviews, different recommendations were made regarding the future development of normative regulations and public policies aiming to intervene with hate crimes and discrimination victims that become involved within the criminal justice system.

Key words: Hate crimes; victims; criminal justice system; Prosecutor's Office; Law Enforcement, Victim Attention Services, personnel of the Department of Equality, Justice and the Interior, Judicial Authorities; Needs Assessment

## 2. Introducció

Segons diversos organismes internacionals com l'Organització per la Seguretat y Cooperació en Europa (OSCE) i l'Agència dels Drets Fonamentals de la Unió Europea (FRA), així com el Ministeri del Interior del Govern Espanyol, les víctimes de delictes d'odi es caracteritzen per ser seleccionades i atacades per la seva connexió, suport o pertinença a un col·lectiu determinat. Aquest col·lectiu es defineix per trets relatius a la seva edat, sexe, gènere, orientació sexual, identitat de sexe, identitat de gènere, origen nacional, origen ètnic, color, idioma, ideologia, religió, necessitats funcionals especials, etc. Tots aquests trets són consubstancials a la identitat i la dignitat mateixes de les persones. Els atacs contra persones, col·lectius o entitats impulsat per una motivació discriminatòria que tingui per objecte algun dels elements enunciats constitueixen atemptats contra els drets fonamentals a la igualtat i la integritat moral dels individus. No en va, els codis penals acostumen a qualificar aquests fets com a supòsits d'especial gravetat, per representar no només un risc per **la igualtat**, la dignitat humana, **la igualtat** i, fins i tot, la seguretat col·lectiva, sinó per contribuir al deteriorament del benestar i la pacífica convivència en societat.

En atenció al particular impacte social dels delictes d'odi, no resulta en absolut estrany que una de les principals prioritats actuals del Ministeri del Interior sigui precisament la protecció de les seves víctimes com a especialment vulnerables i necessitades d'ajuda especialitzada. Una de les principals dificultats per desenvolupar de manera eficaç aquesta funció de suport és la manca de detecció de gran part de les infraccions reals comeses per motivació d'odi i discriminació.

Les víctimes dels delictes d'odi generalment se senten insegures i discriminades per la societat com a conseqüència d'experiències vitals traumàtiques, entre les quals es trobaria el delicte patit. En aquest context, el seu pas pel sistema penal no sempre ajuda: tot sovint s'hi veuen desateses per les institucions que haurien de protegir-les. Degut a això, acostumen a evitar tot contacte amb el sistema

penal, tot mostrant-se particularment reticents a sol·licitar ajut als cossos policials o a denunciar els delictes que han patit.

Per tal de superar aquestes barreres per la denúncia, la Organització per la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE), la Agència Europea per a la Protecció dels Drets Fonamentals (FRA) i el Ministeri del interior recomanen diverses iniciatives. Algunes d'aquestes mesures són la creació de nous protocols d'actuació policial, la constitució de Fiscalies especialitzades en delictes d'odi i discriminació o la implementació de serveis especialitzats d'atenció a les víctimes d'aquesta tipologia d'infraccions penals.

Tot i que aquestes polítiques ja han estat desenvolupades a la província de Barcelona, encara no es disposa de dades mínimament fiables sobre la seva efectivitat. Aquesta absència d'informació constitueix el veritable punt de partida de la present recerca. En particular, s'estudiaran les necessitats de les víctimes que sí decideixen canalitzar la *notitia criminis* mitjançant la corresponent denúncia presentada davant les forces i cossos de seguretat, la Fiscalia Provincial de Barcelona o les autoritats judicials en funcions de guàrdia.

### 3. Objectius

A partir de la col·laboració entre professionals de la *Universitat de Barcelona*, el *Servei Especial de Delictes d'Odi i Discriminació* de la *Fiscalia Provincial de Barcelona* i la *Policia Municipal de Terrassa*, s'ha realitzat un estudi per a la identificació de les necessitats que apareixen durant l'acompanyament de les víctimes de delictes d'odi i discriminació immerses en el procés penal. Es tracta del primer estudi que es realitzaria a Catalunya sobre la matèria en l'àmbit de l'Administració de Justícia. Per abordar aquest objectiu general, els investigadors han portat a terme un estudi qualitatiu de necessitats (*needs assessment*).

L'estudi de necessitats és una tècnica àmpliament utilitzada a les administracions i que es refereix al procés sistemàtic pel qual es determinen les necessitats d'una administració, sistema o comunitat. En aquest sentit, el terme "*necessitat*" es refereix a la discrepància entre l'estat present d'una qüestió ("el que és") i l'estat ideal o òptim d'aquesta qüestió ("el que hauria de ser"). Per tant, l'estudi de necessitats ajuda a les administracions a detectar les mancances de serveis que pateix una població diana i/o agència determinada per poder establir prioritats per futurs plans d'acció. Sense un estudi exhaustiu de necessitats, les administracions no poden elaborar plans efectius i econòmicament sensibles que portin a una millora progressiva de l'Estat social. Aquests estudis són, per tant, un primer pas indispensable a aquests efectes.

La present investigació és el primer estudi de necessitats realitzat a l'Administració de Justícia a Catalunya relatiu a l'abordatge de les víctimes dels delictes d'odi i discriminació. La recerca segueix les recomanacions de la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació, sobre la necessitat de portar estudis a terme que informin i guiïn les respostes que dona la administració a aquests delictes. Per contestar aquest objectiu general, els investigadors situen a la Fiscalia Provincial de Barcelona com a principal garant de la protecció processal de les víctimes i desenvolupen una prospecció de les seves necessitats i dificultats en l'acompanyament de les víctimes d'odi i discriminació al llarg del procés penal.

Els objectius específics d'aquest estudi s'han dissenyats per tal de poder identificar les necessitats en l'acompanyament a les víctimes seguint el seu recorregut processal pel sistema de justícia criminal. En concret, per tal d'assolir els objectius següents:

- 1) Identificar els Serveis d'Atenció a la Víctima que estan més en contacte amb les víctimes del delictes d'odi i discriminació, determinar el volum de víctimes a les quals donen serveis i avaluar les dificultats experimentades per la coordinació amb la Policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona.
- 2) Descriure les dificultats per la denúncia a nivell policial i determinar com afecten aquests entrebancs a la resta del procés penal, especialment al treball de la Fiscalia Provincial de Barcelona.
- 3) Enumerar les necessitats detectades en l'acompanyament de les víctimes dels delictes d'odi i discriminació per part de la Fiscalia Provincial de Barcelona, en especial les relacionades amb les pròpies barreres institucional i actitudinals, la manca d'experts adscrits a la Fiscalia, les dilacions indegudes del procés penal, i la manca de coordinació amb els diferents Serveis d'Atenció a la Víctima.
- 4) Examinar les percepcions dels professionals d'altres departaments de la Generalitat de Catalunya, com ara el Departament de Justícia, el Departament d'Igualtat, i el Departament d'Interior. En particular, es preguntarà a aquests professionals al voltant de l'abordatge de les víctimes de delictes d'odi, la formació del personal especialitzats en aquesta tipologia delictiva i la seva experiència en la coordinació amb la Fiscalia Provincial de Barcelona.

Tot prenent com a base les respostes a les qüestions plantejades en relació amb aquests objectius, es prioritzaran les principals solucions possibles i es proposaran potencials plans d'actuació per tal de satisfer les necessitats identificades.

## 4. Marc teòric

### 4.1 Concepte i classes de discriminació

L'Observació General núm. 18 del Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides defineix la discriminació com “[...] tota distinció, exclusió, restricció o preferència que es basen en determinats motius, com ara la raça, el color, el sexe, l'idioma, la religió, l'opinió política o d'una altra índole, l'origen nacional o social, la posició econòmica, el naixement o qualsevol altra condició social, i que tinguin per objecte o per resultat anul·lar o menyscar el reconeixement, gaudi o exercici, en condicions d'igualtat, dels drets humans i llibertats fonamentals de totes les persones” (Comitè de Drets Humans de les Nacions Unides: Observació General núm. 18, No discriminació, adoptada durant el 37è període de sessions, 10 de novembre de 1989, paràgraf 7; Aguilar-García et al., 2015).

Ja en l'àmbit del Dret penal, resulta controvertit si és resulta viable construir una categoria al voltant de l'element de la motivació discriminatòria del subjecte actiu del delictes. Concretament, es discuteix si és possible referir-se als “delictes discriminatoris” com una categoria comprensiva de totes aquelles infraccions on la part subjectiva del tipus ve constituïda, a més de pel dol, per una motivació discriminatòria. En aquest context, un important sector de la doctrina penalista entén que als arts. 314, 510.1, 511 i 512 CP el legislador protegeix el dret fonamental a la igualtat i la no discriminació per raó de naixement, raça, sexe, opinió i qualsevol altra circumstància personal o social, recollit a l'art. 14.1 CE (Bernal del Castillo, 1998, p. 77; Cancio Meliá, 1997; Conde-Pumpido Tourón, 2004; Calderón Cerezo/Choclán Montalvo, 2005; García López, 2008; Rodríguez Yagüe, 2018).

Quant a les diferents classes de discriminació imaginables, cal recordar que la discriminació directa es produeix quan una persona és, ha estat o podria ser tractada de manera menys favorable que una altra en una situació anàloga per algun dels motius protegits. La normativa comunitària indica que concorrerà

discriminació indirecta, en canvi, quan una disposició, criteri o pràctica aparentment neutra ocasioni o pugui ocasionar a una o diverses persones un desavantatge particular respecte d'altres per algun motiu de discriminació, tret que aquesta disposició, criteri o pràctica es pugui justificar objectivament amb una finalitat legítima. Un exemple d'aquesta mena de discriminació podria plantejar-se, per exemple, quan, per accedir a una determinada prestació social, se sol·liciti a un grup de persones (p. ex., població estrangera) un requisit determinat (p. ex., una documentació que han d'obtenir en els seus països d'origen) difícil de complir per aquest col·lectiu, de manera que es posi aquest grup en una situació de desavantatge per a l'accés a aquesta prestació en relació amb el grup majoritari (Aguilar-García et al., 2015).

En el cas de la discriminació per associació, es discrimina una persona o grup basant-se en la relació o els contactes amb una o més persones sobre les quals recau una discriminació per algun dels motius recollits a la legislació vigent. Són exemples d'aquesta forma de discriminació l'agressió a un activista per la seva pertinença a una ONG que defensa la integració i els drets d'immigrants africans sent nacional i de pell blanca o la denegació d'una prestació a una persona per estar casada amb una altra pertanyent a un determinat grup ètnic o minoria (Art. 4 de la Llei 11/2014, de 10 d'octubre, del Parlament de Catalunya, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia).

La discriminació per error és aquella que es basa en una apreciació equivocada de la persona discriminada motivada per l'atribució errònia a aquesta de determinades característiques. Es presenta, per exemple, quan es nega a una persona l'entrada a un local d'oci per creure que és d'ètnia gitana, però no ho és; o quan dos nois que s'estan acomiadant fent un petó a la galta són atacats per un grup de *skinheads* en la falsa creença que són homosexuals, quan en realitat són familiars (Aguilar-García et al., 2015).

Per la seva banda, la discriminació múltiple es produeix quan intervenen al mateix temps diversos factors discriminatoris. El concepte ja apareix encunyat, per



exemple, als informes de febrer de 2011 i febrer de 2012 de la FRA (Aguilar-García et al., 2015). Dins la discriminació múltiple, sol distingir-se entre discriminació additiva i discriminació interseccional. En el primer cas, l'efecte específic dels diferents motius de discriminació pot ser distingit. Per exemple, una dona gran pot ser discriminada al lloc de treball pel seu sexe i a l'accés a la salut per la seva edat. En el supòsit de la discriminació interseccional, la discriminació es fonamenta en una combinació de dues característiques o més. Com a supòsit d'aquesta segona classe de discriminació múltiple, es podria al·ludir al següent cas: en donar a llum en un hospital, una dona d'ètnia gitana pot experimentar discriminació no només perquè és una dona, atès que no totes les dones enfronten aquesta discriminació, i no només perquè és gitana, atès que no tots els gitanos –per exemple, els homes i les dones grans– enfronten aquesta situació. Aleshores pot enfrontar una discriminació per la combinació de dues característiques: la de ser gitana i la de ser una dona que està donant a llum (Aguilar-García et al., 2015).

## **4.2 Definició internacional dels delictes d'odi**

Una de les principals dificultats en l'estudi dels delictes d'odi és la infinitat de definicions existents d'aquesta tipologia delictiva. Un dels conceptes més internacionalment reconeguts com a raonable punt de partida per les polítiques i lleis comparades en la matèria és el proporcionat per l'OSCE (2003):

*“Qualsevol infracció penal, incloent infraccions contra les persones o la propietat, en la qual la víctima, els seus béns o l'objectiu són triats per la seva (real o percebuda) connexió, afiliació, suport o pertinença a un grup basat en una característica comuna dels seus membres, tal com la seva (real o percebuda) raça, origen nacional o ètnic, llengua, color, religió, sexe, edat, discapacitat mental o física, orientació sexual o un altre factor similar”.*

Aquesta definició és desenvolupada posteriorment a través de la Decisió Ministerial de l'OSCE de 2009, que els delictes d'odi són aquells tipus de crims que estan motivats pel biaix de l'agressor envers la seva víctima, la qual pot ser

una persona, un grup o diverses propietats associades amb un grup determinat. Els delictes d'odi difereixen substancialment, per tant, d'altres grups de delictes sense aquesta motivació.

Les característiques principals dels delictes d'odi són les següents. D'una banda, el victimari selecciona intencionalment a la seva víctima per les seves característiques (raça, origen nacional o ètnic, llengua, color, religió, sexe, edat, discapacitat mental o física, orientació sexual o un altre factor similar de la identitat de la víctima, entre d'altres). L'agressor expressa, a més, hostilitat per les característiques de la víctima amb caràcter previ, simultani o posterior a la comissió del delicte. L'objecte de l'agressió per odi no és, per tant, el que la víctima és individualment, sinó per la seva pertinença a un col·lectiu determinat. El resultat és d'aquesta circumstància és que la víctima experimenta els delictes d'odi pati com una clara manifestació de rebuig a la pròpia identitat, dignitat i lliure desenvolupament de la personalitat (Aguilar-García et al., 2015). A més, els delictes d'odi poden fer referència a varies de les identitats de la víctima, per tant el seu impacte és major que el d'altres delictes (Iganski, 2001) i envia un missatge de clar rebuig per altres persones amb característiques similars a les de la víctima principal (McDevitt et al., 2001). Aquestes persones s'anomenen víctimes vicàries (Levin, 2002).

### **4.3 Epidemiologia i impacte dels delictes d'odi en les víctimes**

A data d'avui no existeix cap cos empíric suficient per proveir de dades epidemiològiques sobre els delictes d'odi. Això es deu a dos factors. D'una banda, cada país tracta els delictes d'odi i en computa les estadístiques d'una manera diferent. D'una altra, el fet que moltes víctimes no denunciïn els actes criminals que pateixen dificulta extraordinàriament la confecció d'estadístiques acurades. Segons la FRA (2016), només entre un 10-20% de les víctimes delictes d'odi recorre a la policia i al sistema de justícia criminal per presentar-ne la corresponent denúncia.

Segons els informes del Ministeri de l'Interior (2021 a, 2021b), al territori espanyol es repliquen aquests mateixos percentatges. En concret, a 2021 es van conèixer 1724 fets que constituïen un delictes d'odi. D'aquests fets, 207 van correspondre a la província de Barcelona. Les víctimes d'aquests delictes van ser en general homes (64%) i dones (36%) adults amenaçats o assaltats físicament en atenció a la seva orientació sexual, procedència o ideologia. L'abordatge eficient d'aquesta problemàtica ha esdevingut una necessitat de primer ordre, fonamentalment per dues raons: l'increment exponencial d'aquesta tipologia delictiva, en concret d'un 28,6% des del 2019 al 2021 (Ministeri del Interior, 2021a); i l'impacte clarament nociu que aquests processos de victimització provoquen en les víctimes.

La literatura científica internacional alerta que les víctimes dels delictes d'odi freqüentment experimenten por després del esdeveniment criminal i tot sovint no poden parar de pensar en el fet delictiu patit (Herek et al., 1999). Es qüestionen què haurien pogut fer per evitar convertir-se en víctimes i elaboren les seves pròpies teories sobre les causes. Conjuntament amb aquests canvis cognitius i emocionals, les víctimes també acostumen a modificar el seu comportament. És a dir, evitaran qualsevol lloc i activitat que els recordi el delictes i percebran el món com un lloc hostil, així que s'aïllaran dels altres. La combinació de tots aquests factors fa que sentin inseguretats i pèrdua de control de la seva vida. En els supòsits més greus, les víctimes arribaran a desenvolupar importants patologies mentals, com ara el trastorn d'estrès posttraumàtic, la depressió o l'ansietat, i requeriran d'acompanyament terapèutic. Tot i que el procés de victimització descrit resulta similar per totes les classes de víctimes, una part de la doctrina considera que aquests efectes poden presentar amb una proporció i una intensitat superior en víctimes de delictes d'odi que en altres víctimes (McDevitt et al., 2001), probablement en atenció a la major probabilitat de ser agredides físicament (Levin, 1999).

Tot plegat acaba conduint al desenvolupament de legislacions específiques sobre la matèria que reconeixen la condició de la víctima de delictes d'odi com a especialment vulnerable. Un clar exemple n'és la transcendent Llei 4/2015, a

través de la qual el Parlament espanyol va aprovar l'Estatut de la víctima del delictes. A diferència del que passa amb altres tipus de victimització, com, per exemple, les víctimes de violència de gènere (art. 7.3), l'Estatut no fa referència explícita a les víctimes dels delictes d'odi. Amb tot, l'art. 23.2 indica, en regular l'avaluació individual de les víctimes per tal de determinar quines són les seves necessitats especials d'atenció, que s'han de valorar especialment les circumstàncies individuals de les víctimes d'una sèrie de delictes, entre els quals hi ha els que es cometen per «motius racistes, antisemites o altres referents a la ideologia, religió o creences, situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia, raça o nació, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació o identitat sexual, malaltia o discapacitat». A diferència del que està previst en relació amb les víctimes menors d'edat, aquesta referència no implica una presumpció de l'existència d'aquestes necessitats. El sentit de la norma no és altre que el de cridar l'atenció de les autoritats judicials respecte al fet que poden haver-hi més riscos per a les víctimes d'aquesta classe de delictes, sense predeterminar la decisió sobre si cal adoptar en cada cas concret alguna de les mesures de protecció que preveu la llei (Aguilar García et al., 2015).

## **4.4 Normativa legal sobre els delictes d'odi i discriminació**

### **4.4.1 Marc normatiu internacional del principi d'igualtat i la prohibició de tracte discriminatori**

En essència, el marc normatiu internacional regulador dels delictes que ens ocupen està representat per les Recomanacions generals del Comitè per a l'Eliminació de la Discriminació Racial (CERD); la normativa emanada de diferents organismes del Consell d'Europa; i, finalment, l'emanada de la Unió Europea, dins la qual cal distingir entre les normes emanades del Parlament Europeu, les Directives del Consell de la Unió Europea, la Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre del 2000, la FRA i, finalment, l'OSCE.

El CERD és l'òrgan d'experts independents que supervisa l'aplicació de la Convenció Internacional sobre l'Eliminació de totes les Formes de Discriminació

Racial (ICERD) pels Estats Parts. El Comitè també pot, en determinades circumstàncies, examinar les denúncies o les comunicacions dels particulars que al·leguin ser víctimes d'una violació per un Estat Part de les disposicions de la Convenció Internacional sobre Eliminació de totes les Formes de Discriminació Racial (CICERD), sempre i quan aquest Estat part hagi reconegut la competència del Comitè per rebre i examinar les comunicacions enviades per persones sotmeses a la seva jurisdicció (Aguilar-García et al., 2015).

Els principals instruments normatius aprovats pel CERD són les recomanacions generals número 15 de 1993 i relativa a l'article 14 de la Convenció sobre violència organitzada basada en l'origen ètnic; Recomanació General número 26 de 2000, relativa a l'article 6 de la Convenció sobre la protecció als romanís; Recomanació General número 31 de 2005, sobre prevenció de la discriminació racial a l'administració i al funcionament del sistema judicial penal; i, finalment, la Declaració i Programa d'Acció de Durban de la Conferència Mundial contra el Racisme, la Discriminació Racial, la xenofòbia i les Formes connexes d'Intolerància del 2001 i la Conferència d'examen de Durban del 2009. La Conferència d'Examen va servir com a catalitzador per complir les promeses de la Declaració i el Programa d'Acció de Durban mitjançant accions, iniciatives i solucions pràctiques renovades encaminades a aconseguir la igualtat per a tots els individus i grups de totes les regions i països del món (Aguilar-García et al., 2015).

Pel que fa al Consell d'Europa, cal destacar, en primer lloc, la prohibició de discriminació establerta a l'art. 14 del Conveni de Roma de 4 de novembre de 1950 per a la Protecció dels Drets Humans i les Llibertats Públiques: “[e]l gaudi dels drets i llibertats reconeguts en el present Conveni ha de ser assegurat sense cap distinció, especialment per raons de sexe, raça, color, llengua, religió, opinions polítiques o altres, origen nacional o social, pertinença a una minoria nacional, fortuna, naixement o qualsevol altra situació”. L'òrgan del Consell d'Europa especialitzat en la lluita contra la discriminació, el racisme i la xenofòbia és la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància (ECRI) (Aguilar-García et al., 2015; Landa Gorostiza, 2018).

Encara en l'àmbit del Consell d'Europa, també resulta mereixedor de ser destacat el Conveni sobre ciberdelinqüència signat a Budapest el 23 de novembre del 2001, ratificat per Espanya en data 20 de maig del 2010. Finalment, la Recomanació CM/REC (2010) núm. 5 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als Estats membres sobre les mesures per combatre la discriminació per motius d'orientació sexual o identitat de gènere, de 31 de març de 2010, emfatitza a propòsit de l'anomenat "discurs d'odi", que els Estats membres hauran d'adoptar les mesures apropiades per combatre totes les formes d'expressió, fins i tot als mitjans de comunicació i a internet, que pugui ser entesa raonablement com a susceptible de provocar l'efecte d'incitar, difondre o promoure l'odi o altres formes de discriminació contra les persones lesbianes, gais, bisexuals i persones transsexuals, per la qual cosa aquest discurs d'odi haurà d'estar prohibit i desautoritzat públicament (Aguilar-García et al., 2015).

Pel que fa a la Unió Europea, cal distingir entre les normes emanades del Parlament Europeu, les Directives del Consell de la Unió Europea, la Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre del 2000, la FRA i, finalment, l'OSCE (Aguilar-García et al., 2015).

Quant a les normes del Parlament Europeu, cal destacar la Resolució de 8 de febrer de 1994, sobre la igualtat de drets dels homosexuals i de les lesbianes a la Comunitat Europea i sobre la igualtat jurídica i contra la discriminació de lesbianes i gais; la Resolució de 18 de gener de 2006, que insta els estats membres a prendre les mesures adequades per lluitar contra la discriminació per raó d'orientació sexual; les Resolucions de 26 d'abril de 2007 i 20 de maig de 2008, per les quals s'insta els Estats membres de la Unió Europea a redoblar els seus esforços per prevenir i combatre la discriminació i a incrementar-ne la protecció; la Decisió núm. 803/2004/CE, per la qual s'aprova un Pla d'Acció per prevenir i combatre la violència exercida sobre la infància, els joves i les dones i protegir les víctimes i els grups de risc (Programa Daphne II); la Resolució de 14 de gener de 2009, per la qual s'insisteix els Estats en la necessitat de combatre tota forma de discriminació garantint la igualtat d'oportunitats com a dret fonamental, aconsellant

als Estats que tinguin en compte les Recomanacions de l'Agència Europea de Drets Fonamentals de 2008; l'Informe de la Comissió del Parlament Europeu emès a Brussel·les el 27 de gener del 2014, amb l'objectiu d'implementar la Decisió Marc 2008/913/JHA, del 28 de novembre del 2008, relativa a la lluita contra el racisme i la xenofòbia; i, finalment, la resolució de 4 de febrer de 2014, relativa al full de ruta de la UE contra l'homofòbia i la discriminació per motius d'orientació sexual i identitat de gènere, per la qual es condemna enèrgicament tota discriminació basada en la orientació sexual i la identitat de gènere, deplorant-se profundament que els drets fonamentals de les persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals i intersexuals (LGBTI) no sempre es respectin de forma plena als Estats integrants de la Unió Europea (Aguilar-García et al., 2015).

Quant al Consell de la Unió Europea i, en particular, a les seves Directives, cal destacar-ne particularment dues: la Directiva 2000/43/CE, de 29 de juny; i la 2000/78/CE, de 27 de novembre. La primera de les dues directives esmentades fa referència a l'aplicació del principi d'igualtat de tracte de les persones amb independència del seu origen ètnic considerat que el dret a la igualtat com a pilar fonamental del Tractat de la Unió Europea. Per la seva banda, la Directiva 2000/78/CE, de 27 de novembre de 2000, relativa a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tracte a l'ocupació i l'ocupació, incideix en les definicions i classes de discriminació assenyalades per la Directiva 2000/43/CE, de 29 de juny, encara que en aquest cas aplicant-les al referit context laboral (Aguilar-García et al., 2015).

També la Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre del 2000, esmenada i proclamada per segona vegada el 12 de desembre del 2007, s'ocupa extensament del dret a la igualtat. En concret, se'n destaca la importància en el preàmbul, s'estableix el principi de no discriminació i es regulen la diversitat cultural, religiosa i lingüística (art. 22), la igualtat entre homes i dones (art. 23), els drets del nen (art. 24), els drets de les persones grans (art. 25) i, finalment, la integració de les persones discapacitades (art. 26) (Aguilar-García et al., 2015).

#### **4.4.2. Els delictes d'odi i discriminació al Codi penal espanyol**

Un sector dels operadors del sistema penal afegeix a l'element de la motivació discriminatòria la referència a un segon element subjectiu, l'odi, per proposar la categoria delictes d'odi i discriminació. La categoria dels delictes d'odi és habitual a l'àmbit anglosaxó, on es parla, per exemple, de "*hate crimes*", "*hate-motivated crimes*" o "*hate crime statistics acts*" (Landa Gorostiza, 1999; 2018). Entre nosaltres, aquesta categoria és habitualment reivindicada pel Ministeri Fiscal, que reclama no només la previsió al Codi penal d'un Capítol específic per als delictes de discriminació, en què també estarien inclosos els anomenats "delictes d'odi", sinó fins i tot la creació d'una Fiscalia especialitzada en aquesta mena de delictes (Aguilar-García, 2011; Secretaría de Estado de Seguridad 2019a; 2019b).

El Codi penal espanyol no fa cap referència expressa, però, ni als delictes discriminatoris ni tampoc als delictes d'odi (Bernal del Castillo, 1996; Cancio Meliá, 1997; Rebollo Vargas, 2004). Tampoc després de les transcendents LLO 5/2010, del 22 de juny, en vigor des del 23 de desembre del 2010, i 1/2015, del 30 de març, vigent des de l'1 de juliol del mateix any. Tot i haver modificat pràcticament una quarta part de l'articulat del Codi, la primera d'aquestes dues reformes va deixar gairebé inalterat el contingut dels arts. 22.4<sup>a</sup>, 173, 170.4, 314, 510.1, 511, 512 i 607.2 CP. En el cas de la LO 1/2015, aquesta norma sí que va modificar substancialment, com es veurà, pràcticament tots els preceptes esmentats, derogant-ne fins i tot algun (singularment, l'art. 607.2 ACP, reenviant-ne el contingut a l'art. 510 CP) encara que no fins a l'extrem de donar carta de naturalesa als delictes d'odi i de discriminació com a categoria sistemàtica (Rebollo Vargas, 2018).

#### **4.4.3. Particularitats dels delictes d'odi**

Tal i com ja s'ha indicat, la característica fonamental dels delictes d'odi és que suposen una expressió de rebuig cap a característiques identitàries de les víctimes d'aquests delictes. En aquest sentit, es tracta de delictes amb una especial afectació a la dignitat humana i al lliure desenvolupament de la personalitat, en



tant l'agressor selecciona a la seva víctima sobre la base del que és, el que sent o el que pensa. Un aspecte que les legislacions nacionals no acostumen a tenir en consideració és la interseccionalitat de les característiques protegides. Aquest element pot comportar un risc de patir un delictes d'odi superior i obliga als Estats a desplegar polítiques de protecció reforçada sobre aquests col·lectius. Un element especialment indesitjable dels delictes d'odi és l'elevat nivell de repercussió que aquests tenen en la comunitat afectada, exasperant els sentiments d'inseguretat i por al delictes. Aquesta percepció de desprotecció impacta molt negativament en el normal exercici dels drets fonamentals dels membres del col·lectiu afligit, tot dificultant-hi de manera considerable l'exercici de drets fonamentals, com ara l'accés als mecanismes ordinaris del sistema de justícia i, en suma, la tutela judicial efectiva (art. 24 CE).

#### **4.4.4 Els tipus de delictes d'odi**

En atenció a la definició de delictes d'odi de l'OSCE que serveix com a base a la present investigació, pot ser considerat com a tal qualsevol tipus d'infracció contra les persones o contra els seus béns, sempre que la selecció de la víctima estigui motivada per la seva connexió, suport o pertinença, real o percebuda, a un grup considerat d'especial protecció pel Codi Penal. En aquest sentit, en tant que qualsevol delictes que atempti contra un bé jurídic-penal de tipus individual pot cometre's amb aquesta especial motivació, ha d'entendre's que existeixen tants tipus de delictes d'odi com diferents tipus de delictes, sempre i quan concorri la circumstància agreujant de l'art. 22.4ª CP (Landa Gorostiza, 2018).

En un sentit més ampli, un sector doctrinal inclou en la categoria "delictes d'odi" el denominat "discurs d'odi punible". Per la jurisprudència del Tribunal Europeu de Dret Humans (TEDH), aquest concepte fa referències a aquelles expressions objectivament adequades per promoure o incitar directament o indirectament a l'odi o l'hostilitat contra el col·lectiu protegit en general, o contra una persona o persones en particular per la seva pertinença a aquest. D'aquesta manera, es protegeixen els "col·lectius-diana" de forma anticipada, en tant la promoció de la

violència contra determinats col·lectius pot ser castigada sense necessitat que aquesta violència finalment es materialitzi (Gómez Martín, 2019).

Un dels intents més recents d'establir els criteris d'un eventual test de severitat del discurs, que permeti determinar els elements que haurien de caracteritzar el discurs de l'odi punible, és l'anomenat Pla d'Acció de Rabat sobre la prohibició de l'apologia del odi nacional, racial o religiós que constitueix incitació a la discriminació, l'hostilitat o la violència, derivat d'una reunió de l'Oficina de l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Drets Humans, i adoptat pels experts el 5 d'octubre del 2012. El Pla d'Acció es troba sintetitzat en la Recomanació de l'ECRI sobre política general núm. 15, relativa a la lluita sobre el discurs de l'odi, de 8 de desembre de 2015, en què s'afirma que “per avaluar si existeix o no risc que es produeixin aquests actes cal tenir en compte les circumstàncies específiques en què es fa servir el discurs d'odi. Concretament, cal tenir en compte: (a) el context en què s'utilitza el discurs d'odi en qüestió (especialment si ja hi ha tensions greus relacionades amb aquest discurs a la societat); (b) la capacitat que té la persona que utilitza el discurs d'odi per exercir influència sobre els altres (amb motiu de ser, per exemple, un líder polític, religiós o d'una comunitat); (c) la naturalesa i la contundència del llenguatge emprat (si és provocatiu i directe, si utilitza informació enganyosa, difusió d'estereotips negatius i estigmatització, o si és capaç per altres mitjans d'incitar a la comissió d'actes de violència, intimidació, hostilitat o discriminació); (d) el context dels comentaris específics (si són un fet aïllat o reiterat, o si es pot considerar que s'equilibra amb altres expressions pronunciades per la mateixa persona o per altres, especialment durant el debat); (e) el mitjà utilitzat (si pot provocar o no una resposta immediata de l'audiència com en un acte públic en directe); (f) la naturalesa de l'audiència (si té o no els mitjans per o si és propensa o susceptible de barrejar-se en actes de violència, intimidació, hostilitat o discriminació)” (Gómez Martín, 2019).

#### **4.4.5 Procediments de justícia restaurativa**

La justícia restaurativa pretén atendre els danys i necessitats específics de la víctima, incloent-hi l'ofensor i la comunitat en el procés de reparació. Es tracta d'un

procés dirigit a reparar i esmenar els danys comesos per l'agressor, fugint del càstig i d'una concepció del delicte com a ofensa contra la llei i l'Estat. No té com a finalitat, per tant, el càstig a l'autor, sinó que pretén que els causants del problema assumeixin la seva responsabilitat i prenguin consciència del menyscapse causat per tal d'assolir la subsanació del mal produït a la víctima. La justícia restaurativa es caracteritza, al mateix temps, per la necessitat d'una actitud activa per part de l'agressor i del seu entorn, tot animant a la implicació i participació de la comunitat per tal de compensar el mal causat tant particularment com global. Aquest procés facilita una millor rehabilitació i reinserció social de l'infractor, tot fomentant-hi l'assumpció de responsabilitats (Vall Rius, 2022).

Són diverses les aplicacions en que la justícia restaurativa es pot traduir, entre les quals destaquen els processos de trobades entre víctima i infractor. Aquestes trobades poden consistir en acostaments mitjançant vídeos o cartes, trobades cara a cara o fins i tot mediacions amb l'ajuda d'un professional. Però no han d'oblidar-se altres procediments, com les juntes, les conferències o els cercles, on la comunitat i els afins de totes dues parts participen de manera activa amb l'objectiu d'ajudar a gestionar el conflicte de forma més eficient. Els processos de justícia restaurativa en els delictes d'odi ofereixen a la víctima la possibilitat de comprendre el motiu que va portar a l'agressor a perpetrar el seu atac, una millor reparació del mal moral sofert i una notable disminució del risc de victimització secundària i terciària. Si bé els procediments de justícia restaurativa tenen evidents limitacions i no sempre és possible aconseguir els objectius que els justifiquen, és necessari reforçar l'aposta per aquesta mena d'alternatives al procés de justícia ordinària per tal d'oferir una millor resposta pedagògica per al delinqüent motivat per l'odi que la que pot oferir el mer càstig (Vall Rius, 2022).

## **4.5. Agents que intervenen durant l'acompanyament dels col·lectius vulnerables i les víctimes dels delictes d'odi a la Província de Barcelona**

La major part dels delictes motivats per odi i discriminació són delictes de caràcter públic. En conseqüència, els cossos policials, el ministeri fiscal i les autoritats judicials han d'actuar d'ofici tan aviat com en tinguin coneixement de la comissió. De forma paral·lela, les víctimes recorren als Serveis d'Atenció a la Víctima, o hi són remeses pel sistema, per tal d'obtenir el suport mèdic i psicològic necessari per pal·liar les conseqüències de la victimització patida. Finalment, determinats agents de la administració autonòmica tenen particular contacte amb aquestes víctimes per oferir-les serveis addicionals. A Catalunya, aquests agents generalment formen part de les Conselleries de Justícia, Igualtat i Interior.

### **4.5.1 La policia**

A la província de Barcelona, els cossos de seguretat amb competències directes sobre el territori són la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra (PG-ME) i les Polícies Locals (PL). Aquests cossos són considerats la Policia de Catalunya en aplicació de la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya i són, en correspondència amb aquesta disposició, els principals actuants en la detecció, investigació i atenció a la víctima de delictes d'odi i discriminació.

Cal destacar, en aquest context, l'existència de dos importants protocols reguladors de les actuacions policials en l'àmbit geogràfic que ens ocupa: el Procediment de fets delictius motivats per l'odi o la discriminació de la PG-ME de l'any 2010 i la Resolució INT/2344/2019, de 5 de setembre, per la qual s'aprova i es dona publicitat al Protocol per a l'abordatge de les infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya. Aquests protocols estableixen com a eixos policials d'actuació en relació amb la investigació dels delictes d'odi i discriminació la recollida de dades i estudi del fenomen delinqüencial; la fixació de

pautes per a la investigació dels delictes i l'atenció a les víctimes; la formació dels agents de policia; i la prevenció i diàleg amb les comunitats, especialment les minories ètniques i religioses.

Amb la recepció de denúncies ciutadanes i la investigació d'ofici, els serveis policials constitueixen, per tant, una via d'entrada doble dels delictes d'odi i discriminació al sistema penal. En relació amb la primera d'aquestes dues vies, la recepció de denúncies, aquesta funció forma part de les obligacions establertes per l'art. 264 LECrim. D'acord amb aquest precepte, qualsevol ciutadà, sigui l'ofès o no, té l'obligació de posar en coneixement els fets delictius dels quals ha tingut coneixement davant de funcionaris de policia, entre la resta d'institucions.

Aquestes denúncies es recullen, de forma general, a través de les anomenades Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de cada comissaria, que ofereixen servei permanent les 24 hores dels 365 dies de l'any per denunciar qualsevol fet delictiu.

També cal destacar l'existència dels Grups d'Atenció a la Víctima (GAV) de la PG-ME i de les PL que en disposen. Aquestes unitats es diferencien de les OAC perquè disposen d'horaris més acotats i duen a terme una atenció més especialitzada pels delictes d'odi i discriminació: no només fan efectiva la recepció de la denúncia, sinó que s'encarreguen del seguiment, assessorament i acompanyament de les víctimes en atenció al nivell de risc que impliqui el cas.

Les denúncies enregistrades per la Policia de Catalunya són informatitzades mitjançant un sistema d'informació conjunt per PG-ME i PL, previst per la pròpia Llei 4/2003: el Sistema d'Informació Policial (SIP). Aquest sistema permet que tots els atestats tinguin el mateix format, amb independència de la unitat o cos que l'instrueixi. La base de dades també és única per PG-ME i PL, de manera que la informació també és compartida entre aquests dos cossos policials. En el cas dels delictes d'odi i discriminació, des del 2010 el SIP permet l'enregistrament d'aquests fets com un àmbit propi i en fa possible, així, un control estadístic específic.

Com s'ha indicat, la recepció de denúncies ciutadanes és una de les vies per fer arribar el coneixement dels delictes d'odi i discriminació al sistema penal. La segona és l'actuació d'ofici, ja sigui per detecció *in situ* dels fets a la via pública, en un establiment o a través d'internet. En aquest cas, els cossos policials poden obrir diligències per iniciativa pròpia quan tenen coneixement d'indicis delictius, fins i tot encara que la víctima no vulgui denunciar o col·laborar, amb la finalitat d'indagar sobre si s'ha comès un possible delicte d'odi i enregistrar totes aquestes gestions d'investigació al SIP indicat per tramitar-ho posteriorment als jutjats.

#### **4.5.2 Serveis d'Assistència a la Víctima associats al Departament de Justícia i del tercer sector**

Els Serveis d'Atenció a les Víctimes poden formar part de l'Administració de Justícia, dels ajuntaments, o poden ser part d'organitzacions comunitàries no lligades a l'Administració (Ministeri de Justícia, 2022). Aquests serveis acompanyen a la víctima durant tot el procés penal, tot proporcionant suport psicològic i, si s'escaigués, tractament mèdic i amb informes d'avaluació que documentin el dany patit per les víctimes. Generalment, aquests serveis han de ser accessibles per a tothom i sense temps d'espera, i han d'estar especialitzats en el tipus de víctimes a les quals serveixen.

Les oficines d'atenció a la víctima del delicte són un servei gratuït depenent administrativament de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, del Departament de Justícia, Drets i Memòria de la Generalitat de Catalunya. Aquest servei ofereix atenció, suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delicte, i serveix, alhora, com a punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere que adopten els òrgans judicials a Catalunya.

La finalitat d'aquestes oficines és oferir a les víctimes informació i suport perquè puguin exercir els drets que els reconeix la legislació vigent i una atenció integral per potenciar la recuperació personal i reduir la victimització. Entre aquestes finalitats en destaquen promoure els drets de les víctimes i potenciar l'aplicació i

desenvolupament del marc normatiu; fer de pont entre les víctimes i les instàncies judicials que intervenen en el procés; i prestar una atenció integral que eviti la revictimització, minimitzi les seqüeles i potenciï la recuperació psicosocial.

Pel que fa als serveis d'informació, ofereixen assessorament sobre els drets de les víctimes abans d'interposar la denúncia i fins a la resolució judicial, informació sobre el dret d'assistència jurídica gratuïta i el torn d'ofici, assessorament sobre com sol·licitar una ordre de protecció o sobre els ajuts econòmics que la víctima pot tenir dret pel fet d'haver patit determinats delictes, entre d'altres. Pel que fa a l'atenció psicològica, ofereixen ajuda per definir i resoldre amb autonomia la situació personal de les víctimes del delicte, així com en el procés de recuperació, oferint orientació i atenció psicològica per pal·liar les seqüeles del delicte.

D'altra banda, el SAI LGBTI+ és un servei per informar, acompanyar i sensibilitzar a persones i entitats sobre l'orientació sexual, l'expressió i la identitat de gènere i per prevenir la LGTBI-fòbia, adscrit al Departament d'Igualtat i Feminismes de la Generalitat de Catalunya. Concretament, ofereix una atenció integral en tots els àmbits de la vida de les persones i es posa en funcionament per donar resposta a situacions de discriminació, necessitat d'acompanyament, suport o informació que tinguin la ciutadania en relació a la diversitat sexual i de gènere.

Pel que fa a l'assessorament jurídic, la Xarxa SAi LGTBI+ compta amb personal jurista especialitzat que ofereix assessorament tant en matèria de tràmits administratius d'interès per les persones del col·lectiu com en casos de discriminació per motiu d'identitat de gènere, expressió de gènere i/o orientació sexual en els àmbits administratiu, penal i laboral. Alhora, ofereix atenció psicològica especialitzada en situacions d'urgència amb el suport del Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.

Per últim, trobem les organitzacions del tercer sector que ofereixen serveis d'atenció a les víctimes de delictes d'odi i discriminació. Es tracta d'entitats privades sense ànim de lucre que, a través d'un cos de voluntaris propi, ofereixen prestacions de diferents àmbits.

Per posar només alguns exemples, trobem la fundació Arrels, que es tracta d'una entitat on atenen i orienten les persones sense llar de la ciutat de Barcelona per aconseguir una vida el més autònoma possible, cobrint les seves necessitats bàsiques. Alhora, l'Observatori Contra l'Homofòbia treballa en el disseny i implementació d'un sistema d'observació permanent davant la discriminació i la LGTBI-fòbia en els diferents escenaris on es puguin produir. D'altra Banda, SOS Racisme basa la seva actuació en la denuncia del racisme en totes les seves facetes, entès com a discriminació i segregació per raons de color de pell, d'origen de religió o de cultura.

Totes aquestes entitats ofereixen serveis d'acompanyament psicosocial per les víctimes de delictes d'odi i discriminació, fins al punt de poder intervenir com a experts en un procediment penal. Alhora, ofereixen serveis d'assistència jurídica, amb la finalitat d'informar degudament les víctimes dels seus drets, abans, durant i després d'interposar la denúncia. En determinades ocasions, aquestes entitats es personen en els procediments penals sobre delictes d'odi, bé com a acusació particular, acompanyant a la víctima, bé com a acusació popular, en virtut de la personalitat jurídica pròpia.

#### **4.5.3 La Fiscalia**

Aquesta proposta d'estudi de necessitats dona especial rellevància al paper de la Fiscalia, que actua com a garant de la protecció processal de les víctimes i com a organisme que contacta i coordina a la resta d'agents que treballen amb les víctimes dels delictes d'odi i discriminació durant el procés penal. Una de les raons fonamentals que expliquen aquesta condició de garant de la Fiscalia és de naturalesa processal: atès que el testimoni i la incriminació persistent de la víctima en relació amb l'experiència patida i les seves particularitats constitueix, tot sovint, la prova de càrrec més important per l'enjudiciament de la major part dels delictes d'odi i discriminació, resulta de tot punt imprescindible prendre les mesures necessàries per tal que les víctimes gaudeixin d'adequada protecció, benestar i satisfacció (Aguilar García et al., 2015; Barkworth i Murphy, 2016; Castro, 2019; Mazerolle et al., 2013; Sunshine i Tyler, 2003; Tyler, 2017). Això només



s'aconseguien mitjançant la coordinació de la Fiscalia amb la resta d'agències que estan en contacte amb la víctima al llarg del seu pas pel sistema penal.

Pel que fa a la conveniència d'una resposta especialitzada del Ministeri Fiscal en matèria de delinqüència d'odi i discriminació, el desplegament de fiscalies especialitzades en altres àmbits, com ara els delictes relacionats amb la corrupció, els de medi ambient, els de sinistralitat laboral o els de violència sobre la dona, ha demostrat, sens dubte, una gran eficàcia en la seva persecució i en el que toca a garantir la unitat necessària que ha de caracteritzar l'actuació del Ministeri Fiscal. El Ministeri Fiscal, per les funcions rellevants que li han estat constitucionalment encarregades, per la seva posició especial en l'organització judicial espanyola, per la seva estructura interna i pels principis que informen la seva actuació, està cridat a fer una funció destacada en la investigació, persecució i sanció de les conductes delictives que atempten contra el principi d'igualtat i contra la dignitat de les persones, i amb aquesta finalitat específica canalitza el seu esforç a través d'aquesta àrea d'activitat desplegada per tot el territori de l'Estat (Aguilar García et al., 2015).

Múltiples i variats són els problemes que afecten totes les víctimes de la discriminació, l'aversion irracional i l'odi envers qui és diferent només pel fet de ser-ho, i que estan motivades pel lloc de naixement, l'origen racial o ètnic, el sexe, la religió, les conviccions o opinions, l'orientació o la identitat sexual, la situació socioeconòmica, l'edat, la discapacitat o les malalties de les persones, entre altres motius discriminatoris. Aquests fets delictius presenten particularitats i especificitats tant en l'àmbit de la seva recerca com en el de l'enjudiciament, per la qual cosa requereixen una atenció i una resposta especialitzades per part del Ministeri Públic que permeti conèixer de prop la realitat que envolta les diferents víctimes de la discriminació i, al seu torn, establir la necessària relació amb les organitzacions no governamentals que defensen els seus drets (Aguilar García et al., 2015).

L'actuació específica i especialitzada del Ministeri Fiscal està sent reclamada per diverses associacions i organitzacions que treballen en l'àmbit de la prevenció i la

lluita contra la discriminació en tots els fronts. La seva reivindicació respon a la necessitat d'abordar de manera qualificada els problemes comuns que afecten totes les víctimes de discriminació, com a forma de contribuir a la unificació en l'aplicació dels preceptes del Codi penal i superar les dificultats tècniques derivades de la seva deficient i ja desfasada redacció i de la manca de coordinació sistemàtica en el catàleg de les causes discriminatòries que preveuen els diferents preceptes, com també la d'atendre les disfuncions que puguin produir-se per la manca de la necessària unitat d'actuació en l'abordatge tant per part de les Forces i Cossos de Seguretat com per part del Ministeri Fiscal de la investigació d'aquesta mena de delictes, l'atenció a les víctimes i la depuració de les responsabilitats penals corresponents (Aguilar García et al., 2015).

Algunes fiscalies provincials ja duïen a terme una activitat compromesa en aquest àmbit, centrada en la detecció d'aquestes conductes i en el seguiment i control, més o menys detallat, d'investigacions policials i/o procediments judicials incoats per a la seva investigació i enjudiciament. Així, l'any 2011, es crea una secció amb aquest objectiu a la Fiscalia de Sevilla, similar a les que també s'havien articulats en altres fiscalies provincials com ara les de Madrid i Barcelona. Aquesta darrera fiscalia provincial és pionera en aquesta matèria, ja que el Servei de Delictes d'Odi i Discriminació hi està constituït des de l'any 2009, gràcies a la Instrucció 1/2009 d'aquest òrgan provincial, l'experiència del qual inspira el model de plantejament nacional del que ha de ser l'actuació del Ministeri Fiscal davant d'aquest tipus d'il·lícits (Aguilar García et al., 2015).

La creació de serveis especialitzats dins de les fiscalies ha de permetre afrontar els reptes següents:

- Donar la resposta especialitzada necessària i adequada en la investigació, persecució i valoració d'aquesta mena d'activitat criminal.
- Recopilar tota la profusa informació, documentació i recomanacions que emanen dels organismes internacionals de defensa dels drets humans, tant en l'esfera de Nacions Unides com a escala europea, i també la jurisprudència que emana dels diferents tribunals sobre el principi d'igualtat

i no-discriminació (Tribunal Europeu de Drets Humans, Tribunal de Justícia de la Unió Europea, Tribunal Constitucional i Tribunal Suprem).

- Apropar-se a la ciutadania i establir contacte i diàleg permanent amb les institucions públiques i amb les associacions de víctimes i les organitzacions no governamentals de defensa de drets humans.
- Contribuir a la unificació de criteri en l'aplicació i interpretació dels preceptes del Codi penal, la qual cosa ha de facilitar un increment de la seguretat jurídica en mirar de reduir tant com fos possible l'existència de resolucions judicials contraposades que s'observen en la pràctica diària.
- Contribuir a superar les disfuncions que puguin produir-se en haver-hi la unitat d'actuació necessària en l'abordatge tant per part de les Forces i Cossos de Seguretat com per part del Ministeri Fiscal de la investigació d'aquesta mena de delictes, l'atenció a les víctimes i la depuració de les responsabilitats penals corresponents.
- Afrontar, d'acord amb el principi de legalitat, la tendència a minimitzar l'entitat o seriositat d'aquest tipus de comportaments il·límits. L'experiència demostra, tal com hem exposat anteriorment, que molts d'aquests afers són considerats com a fets de transcendència menor per policies, jutges i fiscals i és relativament freqüent que siguin reputats com a meres infraccions lleus: lesions, coaccions o amenaces, sense esgotar en alguns supòsits tota l'antijuridicitat i reprotxabilitat que mereix la conducta.
- Atendre la complexitat creixent que adquireixen les investigacions dels anomenats delictes d'odi com a conseqüència de la proliferació a Internet de pàgines, blogs personals i agrupacions de persones en xarxes socials dedicades a la comissió de delictes de provocació a l'odi, la violència i la discriminació.
- Combatre amb més especialització, i, per tant, més eficàcia i energia, el crim organitzat; és a dir, promoure investigacions dels grups o organitzacions criminals que d'una manera organitzada cometen delictes d'odi i difonen públicament l'anomenat discurs de l'odi o hate speech. Es tracta de veritables grups violents, aparentment definits per afinitats

musicals, estètiques, esportives, etc., entre els quals estan el moviment *skinhead* o organitzacions amb estructura jeràrquica i de naturalesa paramilitar, però que en realitat comporten autèntiques trames violentes i racistes l'agressivitat i perill de les quals han estat denunciats per la Comissió d'Investigació del Racisme i la Xenofòbia del Parlament Europeu i per nombroses i prestigioses entitats de lluita contra la discriminació com són *The European Network of Legal Experts in the Non-Discrimination Field*, *Migration Policy Group*, Moviment contra la Intolerància, SOS Racisme, etc.

#### **4.5.4 Departaments del Govern Autonòmic**

A Catalunya existeix un interès creixent per part de les administracions públiques en la prevenció i detecció de conductes contràries a la discriminació i dels delictes d'odi que poden afectar a la convivència, la dignitat i el respecte mutu dels ciutadans. Aquest interès s'ha traduït en diverses iniciatives desenvolupades en els darrers anys que tenen per objecte la sensibilització social i la formació dels agents del sistema penal en matèria de delictes d'odi.

Els Departaments de la Generalitat haurien d'assumir un paper fonamental en el desenvolupament d'accions formatives en matèria de delictes d'odi i discriminació. Estan en contacte amb les víctimes per tal de proveir-les de serveis addicionals (per exemple, reforçar les Xarxa del Servei d'Atenció Integral LGBTI+ [SAI] o Potenciar l'Observatori de la Discriminació) (Generalitat de Catalunya, Direcció de Comunicació, 6 de juliol de 2021). Discernir quines són les millors estratègies per agilitzar la seva coordinació amb el Servei encarregat de delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona és una necessitat fonamental per explorar noves vies de millora de l'assistència i l'atenció de víctimes de delictes d'odi i discriminació.

El Departament d'Igualtat i Feminismes col·labora molt estretament amb les diferents entitats del tercer sector per coordinar els fluxos d'informació relatius als possibles casos de discriminació que tenen lloc a Catalunya. Així, la comunicació

continuada entre les entitats més properes a la realitat social i el Govern permet un escaneig més acurat del mapa de discriminacions al territori. El Departament d'Interior també aposta per la coordinació amb les entitats del tercer sector en el mateix sentit. D'aquesta manera, es mantenen reunions recurrents per tal de detectar patrons de discriminació en determinades zones de Catalunya, i així actuar de manera preventiva, restablint la tranquil·litat social.

El Departament de Justícia compta amb diversos equips per oferir una millor experiència del procés penal. Cal destacar les oficines d'Atenció a la Víctima, que si bé atenen a qualsevol tipus de víctima de qualsevol delictes, tenen subscrit un acord de derivació i col·laboració amb la xarxa SAI, les xarxes de salut mental o les xarxes de serveis especialitzats, per oferir la millor atenció a cada cas particular. Alhora, treballen de manera coordinada amb l'Oficina per a la No-Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona, les entitats del tercer sector, i Fiscalia de delictes d'odi. Això permet un acompanyament genuí de la víctima, abans, durant i un cop finalitzat el procés penal. D'altra banda, també cal destacar els processos de justícia restaurativa que ofereix el Departament de Justícia, que permet obtenir una millor reparació de les víctimes, no sempre satisfeta únicament amb una condemna penal. Així, cal subratllar que els processos de justícia restaurativa fomenten un millor enteniment de la realitat patida per la víctima, i assolixen un nivell de benestar emocional molt més elevat per part de qui ha patit la discriminació, alhora que ajuda a la persona que a dut a terme l'acte discriminatori a comprendre el patiment de la víctima.

Són, per tant, molt diversos els Departaments i Organismes del Govern de la Generalitat de Catalunya els implicats en aconseguir una millor atenció de les víctimes de delictes d'odi. Discernir quines són les millors estratègies per agilitzar la seva coordinació amb el Servei encarregat de delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona és una necessitat fonamental per explorar noves vies de millora de l'assistència i l'atenció de víctimes de delictes d'odi i discriminació.

## **4.5 Pla d'actuació per la prevenció dels delictes d'odi i l'acompanyament de les víctimes**

L'acompanyament efectiu de les víctimes a nivell de Fiscalia depèn de que la resta de serveis que s'ofereixen a nivell comunitari i a les poblacions en risc també funcionin bé. Aquestes intervencions inicials són les que generalment serveixen per conscienciar a la població general sobre els delictes d'odi i per facilitar informació a les potencials víctimes sobre els serveis d'atenció i assistència a l'abast de la comunitat. Aquests serveis es proveeixen tant des del tercer sector com des de l'Administració pública. Una coordinació efectiva entre el primer i la segona resulta, òbviament, de tot punt necessària.

Un cop una persona pateix un delicte d'odi, la policia, el serveis d'atenció a la víctima o, fins i tot, el tercer sector esdevenen l'avant-front del que serà el pas de la víctima pel sistema de justícia criminal. Aquest contacte inicial esdevé fonamental per proporcionar seguretat a les víctimes i evitar, així, una primera re-victimització. Per últim, la Fiscalia entra a formar part de l'acompanyament de les víctimes quan es coneix la comissió d'un delicte d'odi i la infracció és objecte de persecució per part del Ministeri Fiscal. La intervenció de la Fiscalia es produeix, per tant, en la part final de l'acompanyament de la víctima. Si aquesta no disposa de serveis d'informació, suport i acompanyament eficients abans d'entrar en contacte amb la Fiscalia, la seva disposició per col·laborar es veurà clarament disminuïda. És per aquest motiu que el Ministeri Fiscal, en suma, no pot separar-se de la resta de serveis integrants de la xarxa assistencial de les víctimes d'infraccions penals, en particular de delictes d'odi i discriminació.

En atenció a la complexitat de l'acompanyament de la víctima que acaba de ser plantejada, moltes de les recomanacions de la FRA (2017), la OSCE (2022), o el Ministeri del Interior (2021a) generalment abasten quatre nivells d'intervenció:

## Gràfic 1

### *Nivells d'intervenció amb les víctimes dels delictes d'odi*



## **4.6 Intervencions comunitàries per prevenir els delictes d'odi**

Les intervencions primàries són aquelles que busquen incidir en les causes dels delictes d'odi, tot intentant evitar que els col·lectius en risc siguin victimitzats. En general, aquests serveis són oferts tant per l'Administració pública com pel tercer sector.

### **4.6.1 Iniciatives que es porten a terme a la comunitat**

Les iniciatives que es recomanen portar a terme a la comunitat són aquelles que busquen incidir en els factors que provoquen els delictes d'odi i alertar a la societat. Les més comuns són les campanyes de conscienciació i sensibilització, els actes públics d'informació, el treball amb els mitjans de comunicació per la realització de campanyes publicitàries, etc. El principal problema és que aquestes

intervencions comunitàries rarament estan coordinades. En concret, les entitats realitzen les seves campanyes particulars, de manera que els efectes sobre la població en queden diluïts. Aquestes intervencions, a més, no acostumen a basar-se en evidència empírica, de manera que no resulta en absolut senzill mesurar-ne adequadament l'efectivitat (OSCE, 2022).

#### **4.6.2 Iniciatives amb les poblacions en risc**

A més de la comunitat, tant la Administració pública com el tercer sector desenvolupen habitualment iniciatives adreçades a col·lectius especialment vulnerables i d'accés particularment problemàtic. Aquestes accions tenen com a objectiu principal proporcionar als membres del col·lectiu-diana seguretat i confiança per denunciar els delictes d'odi i discriminació que puguin patir. Aquests contactes haurien de formar part d'una estratègia de comunicació més global orientada a la realització de campanyes de sensibilització contra els delictes d'odi i discriminació. Òbviament, aquestes iniciatives haurien de poder avaluar-se per tal de determinar-ne l'eficàcia, en especial la relativa a si serveixen eficaçment per fomentar un augment significatiu del percentatge de denúncia de delictes d'odi. Només si es pogués disposar d'aquestes dades, les iniciatives comunitàries de referència podrien integrar-se de manera real i efectiva en el disseny de polítiques públiques futures.

A banda de l'establiment de contacte amb els col·lectius en risc d'exclusió social, les agències del tercer sector i la Administració pública ofereixen amb caràcter general serveis de suport especialitzat. Aquests serveis, que acostumen a comprendre assessorament social i psicològic, estan orientats a la identificació de persones victimitzades per infraccions d'odi i discriminació. També és coordinen amb els Forces i Cossos de Seguretat per tal de determinar (p. ex., mitjançant la creació de mapes de punts calents) si alguna població o localitat es pot considerar més vulnerable i necessitat de particular protecció.



## **4.7 Intervenció amb les víctimes dels delictes d'odi**

Les intervencions amb víctimes de delictes d'odi generalment comencen per la seva detecció per part del tercer sector, les oficines especialitzades de la Administració Pública i/o les Forces i Cossos de Seguretat. En general, tant el tercer sector com les oficines de la Administració Pública acostumen a col·laborar amb les víctimes per tal que aquestes vagin a la policia a denunciar. No en va, incentivar la denúncia constitueix el pas clau que determina l'entrada de la víctima al sistema de justícia criminal.

### **4.7.1 Iniciativa amb víctimes de delictes d'odi abans de la seva entrada al sistema de justícia criminal**

Un dels objectius prioritaris de les Forces i Cossos de Seguretat hauria de consistir en ajudar a la víctima a superar les barreres per la denúncia. Per aquest motiu, la declaració de la víctima davant dels funcionaris de policia judicial esdevé un dels actes que de manera més decisiva pot condicionar no només la instrucció dels fets sinó de fet la resta del procediment penal en el seu conjunt. Com és obvi, garantir la seguretat i la dignitat de les víctimes que interactuen amb el agents de la autoritat és un factor clau per afavorir que la víctima vulgui iniciar el procés penal (Gonzalez i Manzanero, 2018).

En aquest context, l'OSCE recomana que els agents de les Forces i Cossos de la Seguretat que reben aquestes denúncies tinguin una formació especial, consultin amb experts externs sobre l'execució de les polítiques del sistema de justícia criminal i mantinguin relacions de treball sòlides amb els col·lectius particularment vulnerables per tal de prosseguir la tasca de sensibilització social. També aconsella que les unitats policials proveeixin de telèfons gratuïts i números telefònics de suport i informació a les potencials víctimes i que cooperin amb les organitzacions del tercer sector per oferir serveis de denuncia mitjançant terceres parts amb les quals les víctimes es puguin sentir més còmodes en el procés de traslladar la *notitia criminis* a les autoritats encarregades de la seva investigació.

Finalment, l'OSCE incentiva la difusió de les resolucions judicials rellevants (en particular de les condemnatòries) en matèria de delictes d'odi i discriminació.

#### **4.7.2 Iniciatives amb víctimes de delictes d'odi que entren en contacte amb el sistema de justícia criminal**

Els principis generals per garantir la protecció de tot tipus de víctimes que accedeixen al sistema de justícia criminal dins la Unió Europea queden recollits a la Resolució del Consell d'Europa del 10 de juny de 2011 (*on a Roadmap for strengthening the rights and protection of victims, in particular in criminal proceedings*, 2011/C 187/01). Aquesta resolució enumera els 10 principis bàsics que totes les administracions de Justícia europea haurien de seguir:

1. Respectar la dignitat, benestar i privacitat de les víctimes
2. Facilitar l'accés a la Justícia
3. Prevenir la victimització secundària
4. Proveir de serveis de traducció quan sigui necessari
5. Encoratjar a les víctimes per tal que participin activament al procés
6. Mantenir a la víctima informada durant tot el procés
7. Proporcionar l'opció de resoldre conflictes via Justícia restaurativa o altres vies alternatives
8. Prestar especial atenció als menors
9. Oferir formació especialitzada als professionals que treballen amb les víctimes
10. Compensar a les víctimes tal com sigui apropiat.

En consonància amb aquests 10 principis, organitzacions internacionals com la FRA (2017) i l'OSCE (2022) recomanen que tant la policia com la resta de membres dins del sistema de justícia criminal (autoritats judicials, Fiscalia, personal de l'oficina judicial, etc.) adoptin una aproximació al cas centrada en la víctima. El mateix tipus d'intervenció proposa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del delicte. A continuació es descriuran les pràctiques recomanades per l'acompanyament de la víctima.

#### ***4.7.2.1 Interacció de les víctimes amb els agents del sistema de justícia criminal***

Les interaccions dels agents del sistema de justícia amb les víctimes han d'orientar-se a garantir que la víctima rebi un tracte individualitzat i respectuós. El principal objectiu a assolir és que s'hi senti segura i dignificada, així com que les seves necessitats psicosocials siguin enteses. Només amb el compliment efectiu d'aquestes dues condicions resultarà raonable aspirar a una col·laboració realment eficaç de les víctimes en la instrucció del cas. Durant la seva col·laboració en el procés penal, les víctimes han de ser escoltades en relació amb la seva victimització i les necessitats que presenten. Han de ser informades en tot moment de l'estat del procés i participar de forma activa durant la instrucció del cas. Aquesta participació activa de les víctimes facilitarà la instrucció dels casos i l'obtenció del material probatori necessari per continuar amb la persecució del delicte.

#### ***4.7.2.2 Guia de bones pràctiques per l'acompanyament de les víctimes al sistema de justícia criminal***

La identificació dels reptes per l'acompanyament de les víctimes resultarà de l'anàlisi de com les pràctiques més desitjables per l'assoliment d'aquell objectiu difereix de les pràctiques més habitualment desenvolupades a tal efecte. De entre les diverses recomanacions existents en matèria d'acompanyament a les víctimes durant el procés penal, la OSCE (2022) identifica les següents com les més importants:

- 1) La implementació de processos estandarditzats per tal de registrar adequadament els delictes d'odi que es denunciïn a la Fiscalia. La identificació precoç d'aquesta tipologia delictiva en permet una investigació més efectiva.
- 2) En relació amb aquesta primera recomanació, i amb independència de les lleis d'un estat determinat, els encarregats de la investigació dels delictes d'odi han de proveir d'evidència per demostrar no només la comissió d'un

delicte sinó que, a més, la motivació subjacent a aquest delicte és d'odi. Sense evidència sòlida de la motivació del agressor, no serà possible condemna per un delicte d'odi, sinó, en tot cas, pel delicte comú paral·lel.

- 3) Ateses les dificultats habituals de l'acreditació de la comissió del delicte amb motivació d'odi, el personal integrant del sistema de justícia penal en el seu conjunt (Fiscalia, autoritats judicials, oficina judicial) haurien de comptar amb una formació especialitzada en delictes d'odi i discriminació. Per aquest motiu, es recomana també la creació d'unitats especialitzades per la investigació i persecució d'aquests delictes.
- 4) Garantir que les víctimes tinguin una participació útil i significativa comporta que aquestes desenvolupin un rol actiu durant el procés. La seva tasca no s'ha de circumscriure a oferir testimoni. Ans al contrari, ha de ser reconeguda la seva facultat a participar activament al procés penal. En conseqüència, les víctimes han de poder accedir al material probatori del cas, recórrer les resolucions judicials que considerin contràries a dret i tenir l'oportunitat d'explicar la seva experiència a la sala de justícia.
- 5) Les víctimes haurien de estar en comunicació permanent amb la Fiscalia durant el procés penal per conèixer l'estat del seu cas. Si la comunicació no es pot fer de forma personal per manca de mitjans, es pot implementar un sistema de seguiment de casos *online* al qual les víctimes tinguin accés.
- 6) Des de l'inici del contacte de la víctima amb el sistema de justícia criminal, s'hauria de fer una avaluació individualitzada de les necessitats de les víctimes per tal que aquestes siguin referides als serveis de suport més adients i rebin la protecció necessària per evitar la re-victimització. Els professionals d'aquests serveis haurien de tenir formació específica en trauma i victimització secundària. La Fiscalia també hauria d'estar en coordinació continuada amb aquests Serveis d'Atenció a la Víctima.
- 7) Finalment, els sistemes de justícia haurien de comptar amb uns serveis determinants e independents per tal que les víctimes puguin denunciar actes discriminatoris per part de la policia o algun altre agent del sistema de justícia criminal en cas que aquests actes es produeixen.

## **4.8 L'estudi de les necessitats de les víctimes dels delictes d'odi**

Com ja hem explicat al apartat relatiu als objectius, la missió principal d'aquest estudi consisteix en valorar les necessitats per l'acompanyament de les víctimes de delictes d'odi que entren en contacte amb la Fiscalia Provincial de Barcelona. Així doncs, la identificació de les necessitats— és a dir, de les discrepàncies entre l'estat present d'una qüestió (“el que és”) i l'estat ideal o òptim d'aquesta qüestió (“el que hauria de ser”)— comporta necessàriament enumerar els reptes tant de les víctimes que pateixen un delictes d'odi com dels agents que treballen amb elles. Per donar una estructura coherent a la naturalesa d'aquests reptes, s'exposaran tal i com es van presentant cronològicament.

### **4.8.1 Reptes corresponents a la fase anterior a l'accés per part de la víctima al sistema de justícia penal**

En general, els reptes per l'acompanyament a les víctimes es presenten amb caràcter previ que entrin en contacte amb la Fiscalia. A nivell sistèmic, el primer eventual dubte consisteix en si la comunitat disposa de mecanismes i serveis necessaris per poder identificar correctament les causes dels delictes d'odi que tenen lloc a un determinat territori, o si els mecanismes utilitzats són realment suficients.

Un segon repte s'ha de veure en la manca de finançament públic dels serveis especialitzats d'atenció a les comunitats i poblacions en risc. Sense una dotació econòmica adequada, la detecció de les causes dels delictes d'odi a localitats amb un grau de risc particularment elevat resulta considerablement complexa. Aquesta manca de finançament també pot afectar a la disponibilitat per part d'aquests serveis dels recursos disponibles. Generalment, la manca de recursos afecta a la capacitat que tenen aquests per poder-se coordinar de forma efectiva amb la Fiscalia Provincial.

Un tercer repte per l'acompanyament de les víctimes rau en la manca de detecció de la seva situació. Si bé és cert que les víctimes tenen dret a rebre suport

especialitzat amb independència que denunciïn el fet que han patit, és obvi que l'acció de la Fiscalia no pot donar inici si no es té coneixement dels fets que han de conformar l'objecte d'investigació. Un primer pas decisiu en aquesta direcció és la correcta identificació de les barreres per la denúncia dels delictes d'odi. Entre els elements que dificulten la denuncia o fan que aquesta es produeixi amb retard es troben els següents (Mazerolle et al., 2013; pezzella et al., 2019; Sunshine i Tyler, 2003; Wong & Christmann, 2008): a) Manca de confiança en la policia; b) Por a patir represàlies per part de l'autor, a l'expulsió del territori nacional o al risc de victimització secundària; c) Vergonya a que es facin públiques les característiques per les quals les víctimes són atacades (p. ex., orientació sexual); d) Desconfiança en la Administració de Justícia en relació amb la seva capacitat per protegir-les o per banalització dels fets a denunciar; e) Exclusió social (aïllament, dificultats idiomàtiques); i f) Desconeixement de la naturalesa delictiva dels fets que hagin pogut patir o del funcionament del sistema penal. Una anàlisi acurada de les barreres per la denuncia i les actituds de les víctimes dels delictes d'odi és de tot punt necessària per tal de detectar-ne de manera acurada les necessitats un cop es decideixen a traslladar al sistema penal la *notitia criminis*.

#### **4.8.2 Reptes simultanis a l'accés de les víctimes a Fiscalia i el conjunt del sistema penal**

Quan les víctimes entren en contacte amb el sistema de justícia criminal, els reptes que apareixen provenen de tres grans blocs: 1) reptes per què les víctimes siguin part activa del procés penal i col·laborin de forma efectiva amb la Fiscalia provincial i demés agents de les corts de justícia; 2) reptes en la provisió de suport psicosocial que reben les víctimes; i 3) reptes en la coordinació de tots els professionals que intervenen amb aquestes víctimes.

##### **4.8.2.1 Reptes detectats a les Fiscalties i als Jutjats i Tribunals**

Una de les principals barreres per tal que les víctimes puguin ser part activa del procés penal i facilitin, així, la investigació dels delictes patit rau en el desconeixement de les víctimes sobre les lleis i sistema de justícia criminal i les

habituals dificultats perquè Fiscalia i víctimes mantinguin un contacte raonablement fluid. Aquesta col·laboració topa habitualment, de fet, amb determinades barreres institucionals i actitudinals, com ara la manca de prioritització d'aquests delictes; l'absència d'infraestructura organitzacional per a la seva correcta investigació; i la inexistència de protocols o entrenament professional adequats per prendre declaració i identificar de manera precisa les motivacions discriminatòries o d'odi (Balboni i McDevitt, 2001; Miles-Johnson et al., 2018; Nolan i Akiyama, 1999). Realitzar l'exploració detallada d'aquests factors constitueix un dels objectius fonamentals del present estudi.

#### ***4.8.2.2 Reptes detectats als Serveis d'Atenció a les Víctimes***

Els reptes que afecten els Serveis d'Atenció a les Víctimes tenen un origen divers. D'una banda, la variabilitat en el tipus de servei i la especialització en una classe de motivació (p. ex., racisme, homofòbia) provoca que les víctimes no puguin gaudir d'un suport uniforme o que no tinguin les seves necessitats completament cobertes. Per exemple, alguns serveis proporcionen assessorament legal o psicològic, però d'altres, en canvi, no ho fan. Això deixa a les víctimes en una permanent posició de vulnerabilitat. La manca de serveis suficients provoca, a més, que les valoracions de les necessitats de les víctimes no es realitzin de manera estandarditzada i en atenció als tres aspectes fonamentals que haurien d'avaluar-se quan s'ha patit un delicte: la valoració del risc per prevenir més dany; la valoració de necessitats immediates mèdiques, psicològiques, legals, o de reparació de la propietat; i la creació de protocols de coordinació i comunicació entre la policia, els serveis de protecció a la víctima, la Fiscalia Provincial i altres agents implicats en la persecució dels delictes d'odi i el suport a les seves víctimes.

#### ***4.8.2.3 Reptes de coordinació entre la Fiscalia i els Serveis d'Atenció a la Víctima***

El repte de coordinació més rellevant es presenta entre la Fiscalia i els Serveis d'Atenció a les Víctimes. Les víctimes que pateixen un delicte són generalment

explorades pels serveis d'avaluació de la víctima de l'Administració de Justícia. El problema principal d'aquesta circumstància s'ha de veure en que aquests serveis no sempre resulten del tot accessibles, o bé no poden absorbir l'important volum de víctimes que denuncien fets criminals. Això provoca que es prioritzi l'atenció de les víctimes que presenten un risc superior i que, en conseqüència, les dels delictes d'odi i discriminació rarament sigui ateses en un període de temps raonable. D'una altra banda, els informes que aquest serveis emeten no s'acostumen a enviar directament a la Fiscalia, de manera que aquesta no disposarà de tot el material probatori per la persecució dels delictes d'odi.



## 5. Hipòtesis

Tot situant el servei de delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona com a un dels principals garants de la protecció processal de la legalitat en la matèria esmentada, es proposa un estudi de les seves necessitats a partir de les directrius i estàndards establerts per l'Estatut Orgànic del Ministeri Fiscal, així com de les mancances detectades a nivell europeu per organismes com l'OSCE. En concret, en aquest estudi es fa una anàlisi en profunditat dels factors que puguin afectar la feina de la Fiscalia. Atès que una part d'aquests factors s'originen abans de que la víctima decideixi denunciar un delictes, la valoració de necessitats es farà en dos parts.

En la primera part s'analitzaran els recursos i les organitzacions de la comunitat on tenen lloc els delictes d'odi i discriminació estudiats. Els objectius d'aquesta part són:

- 1) Descriure la comunitat on s'efectua la valoració de necessitats, en aquest cas la província de Barcelona
- 2) Identificar de quins recursos disposa la província de Barcelona per respondre als delictes d'odi i atendre'n les potencials víctimes

La segona part d'aquest informe de valoració de necessitats tindrà per objecte els reptes que poden sorgir en l'acompanyament de les víctimes. Com és lògic, aquesta avaluació començarà pel principi: és a dir, amb la interposició de la denúncia per part de la víctima o el coneixement per part de la Fiscalia que s'ha produït un delictes d'odi. Els objectius d'aquesta part són:

- 1) Descriure les dificultats per la denuncia a nivell policial i determinar com afecten aquests entrebancs a la resta del procés penal, especialment al treball de la Fiscalia Provincial de Barcelona.
- 2) Identificar els Serveis d'Atenció a la Víctima que estan en contacte més directe amb les víctimes del delictes d'odi i discriminació, determinar el

volum de víctimes a les quals donen servei i avaluar-ne les dificultats de coordinació amb la policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona.

- 3) Enunciar les necessitats detectades en l'acompanyament de les víctimes dels delictes d'odi i discriminació per part de la Fiscalia Provincial de Barcelona, especialment les relacionades amb les pròpies barreres institucional i actitudinals, la manca d'experts adscrits, les eventuais dilacions indegudes dels processos penals i la manca de coordinació existent amb els diferents Serveis d'Atenció a la Víctima.
- 4) Examinar les percepcions dels professionals d'altres agències de la Generalitat de Catalunya, com ara els Departaments de Justícia, Igualtat i Interior. Se'ls preguntarà sobre el seu abordatge de les víctimes de delictes d'odi, la formació dels professionals especialitzats en aquest tipus de delicte i la seva experiència en la coordinació amb la Fiscalia Provincial de Barcelona.
- 5) Avaluar els problemes de coordinació entre els diferents agents que presten serveis a les víctimes.
- 6) Analitzar qualsevol altre necessitat que la realització del present estudi permeti descobrir.

## **6. Metodologia**

El present estudi de necessitats és de tipus participatiu i qualitatiu. Busca donar resposta als vuit objectius mitjançant la col·laboració i les narratives dels agents que formen part del sistema a analitzar. Aquesta aproximació permet un estudi en profunditat de sistemes i problemes complexos. No en va, és un dels mètodes preferits per l'estudi de les administracions. Per portar a terme aquesta recerca s'han obtingut dades secundàries sobre la Província de Barcelona i els recursos utilitzats per donar suport a les víctimes dels delictes d'odi. Aquestes dades inicials resulten imprescindibles per començar a explorar de forma sistemàtica les necessitats actuals en l'acompanyament de les víctimes de referència. El desenvolupament ulterior de la recerca ha permès detectar, a més, diversos organismes que directa o indirectament entren en contacte amb les víctimes dels delictes d'odi durant la seva trajectòria pel sistema de justícia criminal.

### **6.1. Participants**

S'ha procedit a seleccionar una mostra d'organismes de tota la província de Barcelona que desenvolupen funcions directa o indirectament relacionades amb les víctimes dels delictes d'odi. En concret, s'han escollit 16 organismes que rebien la denúncia de les víctimes o hi tenien contacte abans que accedissin al sistema de justícia penal, i que generalment acompanyen a la víctima al llarg de la major part del procés penal.

Per tal d'evitar biaixos de representació, s'han seleccionat organismes de municipis de menys de 50.000 habitants, entre 50.000 i 100.000, i més de 100.000 habitants situats tant a l'interior com a la costa de la província. S'ha entrevistat també a aquelles agències autonòmiques dels Mossos d'Esquadra que investiguen els delictes d'odi un cop les víctimes entren en contacte amb la policia local. Seguidament, s'ha entrevistat a la Fiscalia i a membres del Poder Judicial. Després es va contactar a tres departaments de la Generalitat de Catalunya i, finalment, a un acadèmic de la Universitat de Barcelona (veure Taula 1).

Taula 1

*Participants del present estudi de necessitats*

<b><i>Agents que reben la denúncia</i></b>	
<b>Policia Local</b>	<b>Atenció a la víctima</b>
Barcelona	Oficina per la No Discriminació
Castelldefels	Arrels
Cerdanyola	Serveis Atenció Integral Terrassa
Mataró	Observatori Contra la Homofòbia
El Prat	SOS Racisme
Sabadell	Serveis Atenció Integral Hospitalet
Santa Coloma	Serveis Atenció Integral Sitges
Terrassa	CIRD Mataró
<b><i>Agents que investiguen les denúncies – Mossos d’Esquadra</i></b>	
Unitat investigació	Unitat de Víctimes

<b><i>Agents que reben la denúncia</i></b>		
<b><i>Agents del procés penal</i></b>		
<b>Fiscalia Provincial de Barcelona</b>	<b>Magistrats</b>	
	Jutge del Penal a Barcelona  Magistrat de la Audiència Provincial de Barcelona	
<b><i>Departaments encarregats del desenvolupament de polítiques públiques</i></b>		
Igualtat	Justícia	Interior
Polítiques LGTBI  Oficina Igualtat de Tracte i No Discriminació		
<b>Expert en procediment penal</b>		
Catedràtic en Dret Processal de la Universitat de Barcelona		

Els organismes participants van designar a un membre destacat i amb particular coneixement en les víctimes d'odi perquè participessin en una entrevista en

profunditat. En total s'han entrevistat 26 participants de les següents organitzacions: Fiscalia Provincial (1 representant), Forces i Cossos de la Seguretat (10 representants), Serveis d'Atenció a les Víctimes (8 representants), personal del Departament d'Igualtat (2 representants), personal del Departament de Justícia (1 representant), personal del Departament d'Interior (1 representants), Representants del Poder Judicial (2 representants) i un expert en Dret Processal (1 representant). D'aquests 26 participants, 16 van ser homes (61,5%) i 10 van ser dones (38,5%). Tot i que en tres casos la persona entrevistada comptava amb una altra persona de suport, aquesta no ha estat comptabilitzada pel total de la mostra, atès que ambdues participants es van expressar en relació amb una mateixa organització i problemàtica.

## **6.2. Fases i mètode de recollida de dades**

### **6.2.1. Fases**

L'estudi de necessitats es va desenvolupar en tres fases ben diferenciades:

Fase I: El propòsit de la fase I va ser investigar el que ja es coneix sobre les necessitats de les víctimes de delictes d'odi i el seu pas pel procediment penal, per així acabar de determinar l'abast total del estudi. A partir d'aquí, s'han establert uns indicadors mesurables d'aquestes necessitats i s'han identificat tots el participants rellevants per l'estudi. Els punts que es van abordar van ser els següents (veure Annex I per obtenir-ne informació més detallada):

1. Determinar si els mecanismes per detectar els delictes d'odi són suficients
2. Barreres per la denúncia
3. Reptes per tal que la víctima sigui part activa al procés
4. Reptes en l'assessorament jurídic i psicosocial a la víctima
5. Reptes en la persecució dels delictes d'odi

Fase II: La tasca desenvolupada en aquesta fase va ser la més extensa. Consistí a documentar les necessitats mitjançant les narratives dels agents que acompanyen a la víctima dels delictes d'odi durant el procés penal. Això va

permetre determinar la magnitud de les necessitats mitjançant els indicadors identificats a l'anterior fase, analitzar les causes d'aquestes necessitats i resumir els resultats per tal que el coneixement extret d'aquesta fase es pugui retroalimentar als participants d'aquest estudi. Aquest procés no només ha donat l'oportunitat d'aclarir les qüestions més complexes, sinó, fins i tot, detectar noves necessitats que no havien estat considerades prèviament.

Fase III: Es tracta de la fase més rellevant. Ha permès utilitzar les dades recollides per plantejar solucions i plans d'accions (veure seccions de discussió i recomanacions d'aquest informe). Així, a aquesta fase es dona una resposta definitiva a les següents qüestions: Quina de les necessitats detectades és la més crítica? Com es poden satisfer les necessitats detectades amb eficàcia i eficiència? Quines són les millors respostes a les necessitats detectades? Aquesta fase conclou amb la redacció d'un informe.

### **6.2.2 Mètode de recollida de dades: entrevistes en profunditat**

Abans de contactar amb aquests participants d'aquest estudi, l'equip investigador va elaborar un protocol d'entrevista i recollida de dades basat en les normes ètiques d'investigació i les lleis de protecció de dades (Reglament UE 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell relatiu al tractament de dades personal i Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de protecció de dades). Pel disseny d'aquest protocol d'entrevista s'ha seguit la guia del Ministeri del Interior (2021a), la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del delictes i les recomanacions d'organismes internacionals com la FRA (2017) o la OSCE (2022).

Els participants van ser contactats inicialment per e-mail. A aquells que van accedir a participar en l'estudi se'ls va oferir fer una entrevista presencial o *online*. Vint-i-un participants van preferir l'entrevista *online* (80,1%) i amb cinc es va realitzar presencialment (19,9%). Al començament es demanava permís als participants per enregistrar les entrevistes mitjançant un consentiment informat. Un cop van accedir a participar i a l'enregistrament de les respostes, els participants van contestar les preguntes d'una entrevista semi-estructurada d'una durada de 45

minuts a una hora. Al llarg de les entrevistes, els investigadors van realitzar preguntes obertes per tal que els participants poguessin compartir les seves experiències i percepcions des de la seva posició i rol dins del sistema de iniciatives d'intervenció amb les víctimes dels delictes d'odi, tot enriquint així la informació que obtenia l'entrevistador. Al final de les entrevistes, els investigadors es van reservar la facultat de tornar a contactar-hi en cas que fos necessari algun aclariment. Els entrevistats hi van accedir en tots els casos.

Les entrevistes han estat enregistrades i transcrites. Aquesta metodologia ha permès escriure un memoràndum de cada participant. Aquestes *memoranda* han constituït un material essencial per la reflexió i la comparació de similituds i diferències entre els diferents agents que intervenen amb les víctimes dels delictes d'odi al llarg del procés penal. En finalitzar la recollida de dades, un dels investigadors actuarà com auditor i revisarà totes les transcripcions i *memoranda*, per tal de garantir la integritat, fiabilitat i validesa del procés de recollida de dades.

### **6.2.3 Anàlisi de dades**

Les entrevistes transcrites s'han analitzat mitjançant la tècnica de l'anàlisi del contingut. A partir dels indicadors de necessitats, s'ha desenvolupat un full de codificació que s'ha anat actualitzant i perfeccionant reiterativament a mesura que les entrevistes s'han anat completant. Cinc de les entrevistes seran codificades per dos investigadors diferents per tal d'avaluar la fiabilitat entre avaluadors. Això garantirà que les dades s'hagin analitzat sense error significatius i amb un alt nivell de consistència.



## 7. Resultats

El resultat dels estudis de necessitats serveixen perquè es puguin emprendre accions de millora respecte de l'estat actual de l'objecte d'estudi. És necessari, en conseqüència, que aquesta mena d'estudis incloguin, en primera instància, un apartat descriptiu dels recursos existents. I, seguidament, un segon on s'anomenin els recursos que encara s'han de desenvolupar i la forma de fer-ho amb la màxima eficiència possible.

### 7.1. Context de la Província de Barcelona: recursos disponibles

La província de Barcelona disposa de diversos recursos per adreçar els delictes d'odi i atendre a les seves víctimes. Dels resultats obtinguts en la recerca duta a terme en aquesta recerca, cal destacar els recursos oferts per la xarxa SAI LGBTI, l'Oficina per a la No-Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona, i diverses organitzacions del tercer sector.

La Xarxa SAI LGBTI és un servei que es va desplegar arran de l'aprovació de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eliminar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. Es tracta d'una xarxa finançada directament pel Departament d'Igualtat i Feminismes, però instaurada de manera local arreu del territori.

Aquest servei ofereix atenció a qualsevol necessitat que pugui tenir una víctima de discriminació, i alhora, assessorament específic en casos de delictes d'odi. Alhora, treballen de manera coordinada amb Mossos d'Esquadra per donar una millor resposta a les situacions de discriminació que poden arribar a la Xarxa. Així, com descriuen els participants:

*“És important tenir una xarxa de serveis com aquests, perquè evidentment, moltes de les situacions que es produeixen, en aquest cas de delictes d'odi, arriben a la xarxa SAI i des d'allà es deriven directament a Mossos d'Esquadra. I s'inicia, doncs, tot aquest circuit també que nosaltres fem d'atenció i d'acompanyament a les víctimes d'odi”.*

Alhora, estan desenvolupament un servei d'assessorament jurídic per orientar la molt diversa casuística que es poden trobar a la Xarxa SAI, assegurant que la denuncia s'interposa correctament, informant a les víctimes sobre la possibilitat de demanar ordres de protecció, entre altres. D'altra banda, des de l'any 2020 tenen instaurat un servei d'atenció psicològica en coordinació amb el Col·legi de Psicologia de Catalunya, disposant d'una borsa de professionals de la psicologia especialitzats en atenció a les persones LGTBI. En concret, s'ofereixen fins a cinc sessions d'una hora d'atenció psicològica, de manera totalment gratuïta, que s'adequa a les necessitats particulars de la víctima que sol·licita aquest servei. Finalment, cal destacar que la Xarxa SAI disposa d'una partida pressupostària destinada a cobrir qualsevol element que es pugui haver malmès fruit d'una agressió per delictes d'odi, com ara peces dentals o béns mobles.

La Oficina per a la No-Discriminació és un servei municipal de l'Ajuntament de Barcelona on s'ofereix assistència a víctimes de qualsevol mena de discriminació. En concret, en destaquen dos protocols assumits per aquesta Oficina: el Protocol de LGTBIfòbia, subscrit amb el Centre LGTBI de Barcelona, i el Protocol de Racisme, on participen altres serveis municipals i altres entitats del tercer sector, com ara SOS Racisme. El principal punt a destacar de l'Oficina per a la No-Discriminació és la seva capacitat de coordinació amb entitats especialitzades per tal d'atendre qualsevol tipus de discriminació, aconseguint que l'intercanvi d'informació sobre els casos de delictes d'odi produïts a la ciutat de Barcelona es produeixi de manera més fluida. En aquest sentit, la OND va constituir la Taula d'Entitats amb Servei d'Atenció a Persones víctimes de Discriminació, on actualment hi participen un total de 26 entitats, per assegurar aquest flux de comunicacions.

La Oficina per a la No-Discriminació ofereix quatre tipus de serveis. D'una banda, el Servei d'Acció Socioeducativa, en el que hi participen educadores i treballadores socials. D'altra banda, el Servei d'Atenció Psicosocial, desenvolupat per psicòlegs. Alhora, el Servei d'Assessorament Jurídic, on hi participen advocats especialitzats. I per últim, el Servei de Mediació, participat per mediadors

professionals. Així, el participant destaca, sobre la necessitat d'oferir aquesta diversitat d'acompanyaments a les víctimes d'odi:

*“Es treballa principalment sobre el trauma, en el sentit que la ferida que produeix la discriminació és una ferida profunda, és una ferida duradora, és una ferida que deixa seqüeles i que no sempre té per què ser una ferida física i que no sempre té per què sortir al moment en el qual s'està produint la discriminació. (...) [Aquesta ferida] es pot treballar, es pot reconduir, es pot reconvertir, es poden treballar elements de sublimació, elements de prospecció, elements de projecció, elements d'intervenció en el que és la trajectòria vital de la persona”.*

Al mateix temps. L'Oficina per a la No-Discriminació està directament coordinada amb la Fiscalia especialitzada en delictes d'odi per comunicar qualsevol fet de rellevància penal que els pugui arribar.

Pel que fa a les organitzacions del tercer sector, l'Observatori Contra l'Homofòbia es defineix com una eina al servei del col·lectiu LGTBI, per atendre principalment situacions de discriminació que es donen i són motivades per l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió de gènere. Així, s'ofereixen unes sessions d'acompanyament psicosocial per posar el focus en aquesta discriminació que ha patit la víctima, i acompanyar-la en el seu procés de reparació de dignitat. I d'altra banda, ofereixen assessorament jurídic a les persones que han patit qualsevol mena de discriminació, en cas que tingui l'interès de valorar si aquesta discriminació pot tenir algun tipus de recorregut legal. Ambdós serveis s'ofereixen de manera totalment gratuïta.

SOS Racisme, per la seva banda, es defineix com una associació sense ànim de lucre que lluita contra el racisme i pels drets humans a través de l'antiracisme. El principal recurs que destaquen és el Servei d'Atenció i Denúncia, on arriben persones que busquen assessorament per denunciar alguna situació. Ells ofereixen aquest acompanyament a les víctimes de situacions de discriminació, i valoren el recorregut judicial que puguin tenir els fets manifestats.

Per últim, la Fundació Arrels es defineix com un entitat que treballa en l'acompanyament de persones que es troben en situació de carrer de manera crònica, és a dir, homes i dones que porten temps en aquesta situació. Entre els recursos que s'ofereixen a les víctimes de delictes d'odi i discriminació destaquen, d'una banda, l'atenció directa, proposant l'acompanyament social a la persona que es troba en aquesta situació, i d'una altra, l'assessorament jurídic per orientar de manera especialitzada a aquest tipus de víctima. Aquests recursos, no obstant, no s'ofereixen de manera estanca, sinó integral, a través d'un equip multidisciplinari que pugui donar la millor atenció.

## **7.2 Reptes que poden sorgir en l'acompanyament de les víctimes**

### **7.2.1. Descriure les dificultats per la denuncia a nivell policial i determinar com aquestes afecten a la resta del procés penal, especialment al treball de la Fiscalia Provincial de Barcelona.**

#### ***7.2.1.1. Permet el concepte de delicte d'odi apprehendre adequadament la realitat del fenomen?***

Com és lògic, els participants en la present recerca prenen com a marc legal de referència per la prevenció i la investigació dels delictes d'odi la legislació vigent en la matèria. En concret, consideren que és víctima d'un delicte d'odi tota persona atacada per la seva pertinença a un col·lectiu específic caracteritzat per la seva ètnia, edat, procedència, orientació sexual, religió, ideologia política, etc. Aquests atacs anirien acompanyats d'actes que corroborin aquesta motivació discriminatòria. Malgrat que són molt poques les ocasions on es produeix aquest context tan asèptic de falta completa de interacció prèvia i coneixement entre víctima i agressor, els atacs d'odi generalment no procedirien d'un conflicte previ entre la víctima i l'agressor.

Tot partint d'aquesta premissa, les persones entrevistades entenen que, malauradament, aquesta definició no permet apprehendre de manera adequada la complexitat dels actes delictius amb motivació discriminatòria o per odi. Tot i que la

casuística de delictes d'odi detectats seria reduïda en nombre —els participants, amb excepció dels Mossos d'Esquadra, ens van comentar que havien tingut coneixement de menys de 5 delictes en total— és molt variada, tal com descriu aquest participant:

*“A nivell estadístic, si fos per tipologia, els dos grans blocs importants, evidentment, són: LGTBI i racisme, xenofòbia, origen ètnic, nacionalitat... També, ens afecta una mica més pel tema del conflicte Rússia i Ucraïna i, clar, entre ells... D'aquest tipus, no? Un altre seria per orientació política, però comparat amb tota l'època de l'1 d'octubre amb el referèndum i tal, ha baixat molt...”*

En relació amb els casos gestionats per les policies locals, la major part dels supòsits descrits es refereixen a situacions d'assetjament amb una o més víctimes violentades per un grup. Generalment, les víctimes més comuns són aquelles que pertanyen a col·lectius sexuals minoritaris i les persones sense llar apallissades per un grup. No obstant, no van ser les úniques classes de víctimes, com es pot comprovar a propòsit del següent exemple:

*“En una cantonada (...) hi ha una nau que treballen persones. És una nau d'una empresa anomenada [Nom], on treballen persones que tenen algun grau de discapacitat reconeguda o per inserir-los en el món laboral... És clar, també venen persones migrants, i clar, això de vegades ens ha passat que, en el seu moment, fa uns anys, en temps de nit, havíem de donar-los, fins i tot, seguretat perquè entressin i sortissin del local. Perquè les persones que sortien dels centres de lleure increpaven aquestes persones”*

Les víctimes són atacades de manera indiscriminada, tant en el temps (dies laborables o festius) com en l'espai (via pública o espais més controlats o privats, com ara l'escola o la pròpia llar). Paradigmàtic al respecte és, sens dubte, l'exemple que segueix:

*“Tenim, i és una miqueta alarmant, l'assetjament escolar. Estem veient que, en molts dels casos, la majoria que hem tractat, hi ha agressions de menors i sobretot, és l'origen dels menors agredits, que venen d'un altre país. Més que res pels insults que diuen quan agredeixen. Aquí, d'arribar denúncies només hi han*

*hagut dos casos que han arribat a Fiscalia de Menors. Però sí que és veritat que aquí falta també en la societat educativa més contundència per detectar-los i treballar-los. Aquest sí que hi ha hagut un increment que estem dient, mare meva, no? També passa a les places o barris entre col·lectius concrets, com africà, marroquí, d'ètnia gitana o nacionals... Està in crescendo, i per això hem de saber actuar. I també en el col·lectiu escolar hi ha hagut algun cas d'homofòbia, per l'orientació sexual d'adolescents, també hem tingut un cas. Tot això ens ha arribat o per la societat educativa o bé, per habitatge, pel Departament d'Habitatge, en un cas que ja li comentaré, que va ser també per l'origen, per xenofòbia dels veïns. Tenien una família pakistanès a dalt i el veí de sota, amb un perfil força xenòfob, doncs els havia insultat... Al final van començar a creure en la justícia, en la policia, es van obrir”.*

Malgrat ser contingents al teixit social de les comunitats que conformen el territori examinat (província de Barcelona), la tipologia de delictes d'odi varia d'un municipi a un altre. També variaran, en conseqüència, les mateixes mancances o necessitats.

Tot i que segons les estadístiques oficials els delictes d'odi es produïrien de manera predominant entre persones desconegudes i sense contacte previ, les entrevistes realitzades en el present estudi podrien apuntar en una direcció diferent. Valgui en com a prova l'exemple següent, expressat per un dels participants:

*“Normalment, el gran percentatge (scil., d'agressors) coneixen a les víctimes, que s'han trobat. Si que hi ha algun cas aïllat com en el transport públic. Ara m'estic recordant del cas de transfòbia, d'una dona “trans” que va ser agredida per pertànyer a aquest grup i va ser agredida per adolescents. Però en l'assetjament que dèiem, escolar o en el tema dels veïns, sí que coneixien les víctimes. Per això suposo que també era difícil denunciar, perquè se les tornaran a trobar. És més fàcil denunciar-ho quan no el coneixes”.*

Una possible explicació d'aquesta discrepància entre les estadístiques i la realitat observada a través de les entrevistes és la que va oferir per aquest participant:

*“O sigui, a l'àmbit policial sí hi ha reticència, perquè (la víctima) té por de la persona coneguda, tindrà segurament més reticència a denunciar a la policia i hi anirà als serveis socials (a demanar ajuda). En canvi, quan és desconegut, doncs, crec que venen més a denunciar-ho (a la policia). En general, en moltes altres violències funciona de la mateixa manera”.*

### **7.2.1.2. Reptes durant la investigació policial**

Les respostes dels nostres participants també van suggerir que les investigacions d'aquests delictes d'odi són molt sensibles per diversos motius. D'una banda, la capacitat de la Fiscalia de provar la motivació per odi depèn de la qualitat del atestat policial. Al mateix temps, la qualitat de l'atestat policial millora de manera substancial si l'agent que investiga el delicte és capaç de reconèixer la motivació per odi, documentar-la i dirigir la diligència policial a l'oficina de Mossos d'Esquadra o a la fiscalia pertinent. Aquest cicle virtuós va ser plantejat clarament per un dels entrevistats.

*“A través dels testimonis i si els tenim, doncs, que hagin escoltat crits, que hagin escoltat aquests insults per tipus de raça, per tipus de sexe o religió, el que sigui... Això seria per testificals. Fent una investigació del possible autor, el que han dit en xarxes socials d'ell, veure si ha penjat alguna cosa, a veure què té el públic que ens serveixi com a motivació i per argumentar la denúncia. La seva vestimenta, moltes vegades, quan són molt semblants a algú, anem identificant la seva estètica, tall de pèl, les seves botes, tot..., això cal argumentar-ho bé. Dir: "Oi, doncs aquesta persona sí que va amb un grup, doncs sí que van tots més o menys igual", cal buscar tots aquests indicis per fer una bona argumentació. Si aquests autors són d'una ideologia neonazi i la víctima és, doncs, com a la meva companya li va passar, doncs ho quadrem tot, és clar”.*

Tot i que no sigui vinculant en etapes posteriors del procediment penal, la primera qualificació jurídica dels fets és realitzada, de fet, per la policia. Amb caràcter habitual, els fets no són identificats a partir de la denúncia detallada de la part perjudicada, sinó durant les intervencions policials rutinàries:

*“Normalment és perquè el trobem (el delictes d’odi) in fraganti. O sigui que hi ha una discussió o hi ha algú que ha enganxat algú. Llavors nosaltres indaguem per primer, evidentment, veure quin tipus de lesions presenta aquesta persona, quines han estat després les amenaces que ha rebut, quins són els impropis que ha rebut, i a partir d’aquí ja busquem la motivació. Per tant, jo en aquests casos que, com que reitero, són raquítics a nivell de número, jo crec que estem parlant de temes, d’intervencions operatives... La persona, no ve a comissaria habitualment per denunciar aquests fets. No ens trobem habitualment en aquests casos”.*

No resulta en absolut estrany, per aquest motiu, que alguns dels participants exposessin obertament que caldria formació addicional per completar adequadament l’atestat policial. Per exemple, un participant va explicar que:

*“(...) un fiscal o una fiscal vingui a explicar coses, ens interessa molt perquè ells tenen la visió de com o què necessites per poder iniciar (un procediment) o per poder després, en última instància, resoldre...”.*

En segon lloc, els delictes es coneixen generalment o bé perquè la policia el detecta el delictes durant la seva comissió, o bé a través del relat de terceres persones que n’han estat testimonis. Per aquest motiu, és bàsic que la comunitat tingui prou sensibilitat com per donar visibilitat als delictes d’odi. Ho posa de manifest el següent extracte d’entrevista:

*“Policia: Moltes d’aquestes (víctimes de violència de gènere) les detectem gràcies al veïnat. Moltes. Que ha escoltat un crit; que ha escoltat la discussió; que el marit surt pegant cops de porta, insultant-la... Aquí sí que hi ha una sensibilitat, que moltes d’aquestes ens entren per tercers, l’entorn.*

*Entrevistador: Clar. Diria, vostè, que hi ha la mateixa sensibilitat per als delictes d’odi que la gent...?*

*Policia: Contudentment, no. No és així.*

*Entrevistador: Val, llavors, caldria (fer) potser algun tipus de campanya de sensibilització o alguna cosa així a nivell comunitari?*



*Policia: Caldria fer-ne més. Jo crec que el pas que hem donat en delictes relacionats amb abusos sexuals i agressions sexuals, cal donar-lo en aquest tipus de delictes d'odi, també. Ara ens han augmentat moltíssim les denúncies per abús sexual, multiplicat per cinc o per sis. Hi ha més agressions sexuals ara que fa deu anys? Jo et diria que no, segurament. El que passa és que ara es denuncia, però hi ha conscienciació. Ara hi ha fins i tot un control del mateix entorn que protegeix aquestes possibles víctimes-dones”.*

Aquest factor explica que moltes policies locals estiguin realitzant campanyes de sensibilització, establint llaços amb interlocutors dels col·lectius en risc o coordinant-se amb agents del tercer sector que es trobin en contacte directe amb les potencials víctimes. Per exemple, en alguns municipis caracteritzats per l'existència de col·lectius ètnics o religiosos diversos, agències del tercer sector o estrats socials més vulnerables (com ara la gent gran o els indigents), la col·laboració entre la policia i les escoles és més estreta. Les activitats desenvolupades van des de sol·licitar informació fins a donar xerrades, passant per oferir serveis de mediació o, fins i tot, oferir tallers per col·lectius en risc. Ho explica gràficament el següent participant:

*“Entrevistadors: Tant els interlocutors com les víctimes potser tenen accés a algun tipus de via que els ajudin a identificar temes d'odi (en la comissió dels delictes), algun tipus més d'informació, que tinguin ells disponibles.*

*Policia: Sí. Hi ha uns tallers. Quan hem detectat aquestes persones, hi ha uns tallers que explica tot això, tota aquesta casuística de casos que es donen; com poder-los prevenir, com poder auto-afirmar-se amb la seva identitat, etcètera...”.*

En tercera instància, tots el participants van destacar que les víctimes de delictes d'odi pràcticament mai denuncien davant la policia local o a les oficines de Mossos d'Esquadra especialitzades en aquesta classe de infraccions. A més, el contacte amb la víctima acabaria sent mínim, perquè ni volen denunciar ni volen mantenir contacte amb el sistema de justícia criminal, més enllà del contacte inicial propi dels casos on la policia intervé a propòsit de la comissió d'un delicte *in fraganti*:

*“Policia: La persona, no ve a comissaria habitualment per denunciar aquests fets. No ens trobem habitualment en aquests casos.*

*Entrevistador: I creu que és perquè van directament a Mossos o...?*

*Policia: Jo crec que no van [a denunciar] en els casos que ens hem trobat. No, no crec que vagin a aquests casos específics. No, no hi van. Probablement no van a cap lloc. Ells no coneixen tampoc la diferenciació de competencial a nivell de cossos policials. Per tant, sí que és possible que ens requereixin quan ens vegin passar, però en la major part dels casos és perquè nosaltres hi som [al lloc dels fets].”*

Una conseqüència lògica d'aquesta incidència és que el material probatori de la víctima que resulti de la intervenció policial immediatament posterior a la comissió del delictes serà decisiva per la investigació de la Fiscalia. Valgui com a mostra del que s'acaba d'apuntar el comentari següent:

*“(...) com a qüestió principal que és determinar aquesta motivació de hate crime. Jo crec que és senzilla des de l'àmbit policial poder trobar aquesta motivació perquè la persona sigui una persona radicalitzada, recordo un cas en què era un skinhead que li va donar una patada a una dona embarassada, que era musulmana, i mentre li va donar la patada ja va dir alguna cosa així com “moro de merda” o alguna expressió literal que evidentment nosaltres introduïm en l'atestat de forma, doncs tal com es diu, per poder justificar que s'està aplicant un article diferent o es vol aplicar un agreujant”.*

No sempre resulta factible la realització d'una investigació amb la profunditat que requereix Fiscalia. L'oficina d'investigació de Mossos d'Esquadra esdevé, en aquest context, decisiva. Va explicar-ho ben clarament un dels entrevistats:

*“La motivació d'odi es dona amb una molt bona declaració. Quan nosaltres reflexionem hem de saber com agafar i com de l'explicació que ens està fent aquesta persona, veure certes coses en les que sí que ens deriva. O sigui, explicar sobretot, les paraules que els han dit. Depèn també de la tipologia, si tenen tatuatges, com van vestits...perquè també ens engloben a una tipologia de personatge que amb un altre. S'ha d'agafar una molt bona declaració en aquest*

*sentit per després poder traspasar-ho. Si ja ens identifica l'autor, ja és més fàcil. Si no, també ho derivem a Mossos d'Esquadra, perquè si hem de identificar l'autor a nivell de policies locals també ens costa molt perquè no tenim la infraestructura que tenen Mossos d'Esquadra i la capacitat ni les unitats d'investigació...”.*

La Unitat d'Investigació dels Mossos d'Esquadra estaria particularment dotada per poder assolir les investigacions amb major dificultat i determinar si hi ha suficient evidència per aportar a la fiscalia:

*“Nosaltres fem sobretot investigació, és a dir, fem casos i a partir d'aquí investiguem i arribem fins al final, que pot acabar amb detenció, amb denúncia o a manifestar al fiscal, que no hi ha res en el que, realment, ens hem trobat en les suposades denúncies, no? Que et fa la sensació que sí que es denuncia, però quan més s'estira una mica del fil... igual estem parlant d'un altre fet delictiu, però no ben bé d'odi i discriminació.*

*El que fem cada dia és, mirem, a nivell de tota Catalunya, totes les denúncies que s'han posat en aquell àmbit d'odi i discriminació [...] Qualsevol mena de discriminació ens ho mirem i no només ens mirem les denúncies, sinó que també mirem els incidents. [...] Amb això el que fem és tenir un control de tot el que passa a Catalunya i a partir d'aquí, som una unitat d'investigació, però que només portem una sèrie de coses molt, molt concretes... La regla general és que portem tots els fets delictius basats en odi i discriminació que siguin greus, que es consideri un tema greu, com per exemple la temptativa d'homicidi o assassinat que hem portat, unes lesions greus, alguna cosa molt continuada que afecti diferents persones, perquè siguin una penalitat gairebé elevada... Després, també tenim aquells casos que són complexes en la seva investigació...”.*

### **7.2.1.3. En relació amb les barreres per la denúncia**

Un cop es detecta la comissió d'un presumpte delictes d'odi, la cooperació de la víctima resulta determinant per tal que la investigació policial arribi a bon port. Aquest extrem va ser clarament posat en valor per un dels entrevistats:

*“(...) al final, sense denunciar la víctima, no hi ha un procés judicial. Ja sabem que al final, malauradament, tenim un procés judicial que recau molt el pes del que vol*

*la víctima. És a dir, la prova recau en la versió que expliqui la víctima, si no és la versió d'un contra la d'un altre, i si no hi ha versió de la víctima, aleshores no hi ha denúncia”.*

Les barreres per la denúncia dels delictes d'odi són ben conegudes: por a les represàlies per part de l'agressor (sobre tot quan víctima i agressor es coneixen); desconfiança respecte forces i cossos de seguretat, manca de coneixement sobre si el fet és o no delictiu o respecte d'on o com denunciar; reserves respecte la característica per la qual van ser atacades; sentiment de vergonya, etc. Aquestes raons van quedar exposades en les respostes d'aquest participant:

*“(...) els delictes contra el col·lectiu LGTBI és el tema que... la frustració o no haver de reviuir una altra vegada l'episodi de temor, por i la incertesa de què va succeir amb el seu agressor, perquè cal pensar que són persones que han patit un fet greu, per a ells és una cosa molt greu i reviuir-ho ha de ser dolorós. Trobar una certa orientació sexual, o el que sigui, el que ha d'anar justificant-te i gairebé demanar perdó en algun lloc, sobre tot acabar en un jutjat, quan això ja ha d'estar superat... Jo, els principals obstacles els trobo aquí. Després, els altres delictes, doncs, al millor relativitzen una mica o no saben que puguin denunciar-ho, també; aquest tema és un altre. Sobre tot, quan és de gent de col·lectiu musulmà, hi ha insults cap al col·lectiu... Al millor, la gent tampoc vol denunciar perquè no sap ni què, a lo millor [pot], això, sent estranger... com que no [tenen coneixement] dels seus drets...”.*

Un exemple ben paradigmàtic d'aquesta explicació va ser proposat per aquest altre participant:

*“Un home que en certs moments de la seva vida es vesteix de dona, i va amb la seva parella vestit de dona, i va patir una agressió [...] va dir que una persona l'havia agredit al metro, (però) que desconeixia el motiu de l'agressió. Segons ell, [no hi havia] cap tipus d'insult en l'agressió, (per això) volia denunciar com una agressió normal [comesa per] una persona desconeguda... Nosaltres, que coneixem el territori, coneixem les persones que coneixien aquest home i coneixíem la seva faceta. En aquest sentit, d'una forma molt sensible i una forma molt subtil, el coneixem (i li vam dir) “Sabem que en ocasions vas amb la parella i*

*et vesteixes de dona, podria haver estat per això?” (la persona) ja sabia que nosaltres sabíem la seva condició. Doncs sí, ho va reconèixer i aquí sí que ens va reconèixer el motiu. Però inicialment va ocultar la seva condició sexual. Bé, en aquest cas, per la seva forma d'exhibir la seva naturalesa, ho va ocultar i volia denunciar el com una agressió ordinària, quan es tractava a totes llums d'un delictes d'odi”.*

Un altre factor mencionat amb freqüència és el relati a que la víctima no es reconegui com una víctima d'odi, com va expressar tan eloqüentment aquest participant en següent exemple:

*“La víctima no detecta que està passant perquè és un avi. Per la seva edat, és un delictes d'odi. És un delictes d'odi per edat i ja està. És un avi que l'estaven fent fora del parc, allò que t'he comentat abans... Doncs et deia això, ho entenen més les institucions com un maltractament o com un delictes que no és d'odi moltes vegades i s'encabeixen en aquest. I dius tinc clar que hi ha maltractament o l'insult però el pobre home...què ha fet aquest home perquè li passi això? Res. Directament perquè és gran. O els que estan vivint al carrer, el “sensellarisme”, que de vegades els agredeixen perquè estan al carrer i els estoven. Venen aquí a presentar denúncia per un delictes de lesions. Sí, però perquè l'han pagat? Perquè viu al carrer i ja està. Això és un delictes de lesions, però potser també pot derivar a un delictes d'odi. Ho ha fet expressament només perquè un senyor que viu al carrer”.*

Un dels participants també va comentar que, des de la seva experiència professional, un important factor dissuasiu de la denúncia és l'escepticisme respecte els resultats que se'n derivin:

*“Hi ha por per augment d'incidents i por a represàlies contra ells, perquè també les condemnes que estan sortint, que surten a llum pública, no són gaire contundents, tret que siguin lesions molt greus o alguna cosa”.*

Un factor addicional que generalment no és considerat com a decisiu, però que va aparèixer de manera constant a les nostres entrevistes, és el següent: les víctimes no són ateses per una única persona des de l'inici, sinó que van passant de

professional a professional. Això implica haver de tornar a explicar el fet delictiu un cop i un altre, amb el corresponent increment del risc de victimització secundària i desistiment processal. Després del contacte inicial amb la persona que les atén durant la primera crisi a resultes de l'experiència traumàtica d'haver patit el delicte, la capacitat de la víctima per confiar en el sistema i establir-hi un vincle de col·laboració s'acostuma a refredar. Així ho explicà un dels agents entrevistats:

*“Aquí, sí que notem que sí, que es triga. No et puc donar xifres de temps. Però, sí que és veritat que la denúncia, quan hi ha un fet de reacció, és immediata. Malgrat que, ens trobem vegades en què aquesta denúncia, el pas d'unes hores es converteix en una altra cosa, en: "Ja no vull o ja no ho veig igual [...] Sí que hi ha una part de desistiment per part de les víctimes quan la cosa es regularitza o es refreda”.*

Alguns participants apunten que una manera d'evitar aquest “refredament” consisteix en personar-se al centre on les víctimes admeten que han patit el delicte d'odi tan bon punt s'hi troben, tal i com va apuntar aquest agent:

*“(…) una comissaria ... [c]ontinua sent un lloc per a ells una mica fred, una mica dur i traumàtic per revelar aquests aspectes més de la seva intimitat més profunda. Per un projecte (estem) treballant (durant) força temps en aquest edifici de la [Nom] que ells el tenen més com un refugi. El tenen més com un lloc seu on hi ha professionals que els comprenen. (És) una oficina tant per aquest tipus de delictes com per delictes de violència de gènere, també com a dones maltractades, com en delictes, en aquest cas delictes d'odi o de conducta discriminatòries, en aquest cas concret, de temes de LGTBI. Els policies es desplacen a una hora marcada amb ells, vestits de paisà i recullen la denúncia en aquestes oficines... Un edifici municipal que no té res a veure amb una comissaria. Estem veient que allò és més tranquil, (les víctimes) estan més relaxades. Estan acompanyades per personal, psicòlegs i per personal d'assessors jurídics de departaments de l'àrea de LGTBI i està funcionant bastant bé”.*

#### **7.2.1.4. En relació amb els reptes en l'acompanyament a les víctimes**

Tots els participants van explicar que compten amb un protocol d'actuació que generalment es nodreix de les estructures creades per donar resposta a les víctimes de violència de gènere. Així, quan reben a una víctima l'informen dels seus drets i li donen assistència immediata, tot valorant les potencials mesures de protecció que necessiten. Ho relata el següent participant:

*“En el moment de prendre la declaració nosaltres a aquesta persona. A més com que són casos molt especials i la veritat és que considerem que tenen certa prioritat respecte d'altres, són casos greus, els considerem tots com a molt greus. En aquest sentit, nosaltres fins i tot acompanyem la víctima que vingui a comissaria, l'acompanyem nosaltres. Després depèn de com també la tornem a portar al lloc on es trobava. És a dir, fem un tracte bastant, bastant familiar, perquè entenem perfectament la situació en què es troba. Evidentment li oferim els drets que el que toqui a nivell d'instrucció d'atestat i el servei de traducció el tenim a [Nom], per exemple també tenim un servei de traducció per a tota la ciutat; presencial a [Nom] i per a tota la ciutat doncs és presencial, però em refereixo al fet que al final aquestes persones fem tot el possible perquè interposin la denúncia realment i el servei que els prestem és un servei que va més enllà del que habitualment nosaltres els prestem a la gent que, per exemple, diu que li han furtat la cartera”.*

Aquest contacte acostuma a durar aproximadament 24h o 48h des que la víctima pateix el delicte. Després d'aquest període, els participants van comentar que hi perdien el contacte perquè derivaven el cas als Mossos d' Esquadra o als SAI dels Ajuntaments:

*“(…) un cop ja enviem l'atestat, relativament, li perdem la pista, sobretot, quan hi ha una investigació o aportes algunes proves.... No sabem com deriva, en què cau... I, després, depèn si hi ha víctimes, el que fem és trucar a les víctimes, per saber com ha anat el judici, quines mesures cautelars... Per saber si cal donar algun tipus de protecció i altres”.*

Un participant es va lamentar d'aquesta situació, tot conclouent que la manca de preparació per atendre a víctimes dels delictes d'odi pot provocar que se sentin soles, desemparades i exposades durant el procés:

*“(…) quedaven com poc acompanyades en el sentit, que ens explicava del tema de les víctimes de gènere, les dones, que són maltractades per una persona del gènere masculí. Tenim grups ja molt específics, amb molta formació i molt bons i que dediquen moltes hores a acompanyar, a trucar-les, a saber com estan, si són víctimes de molt de risc ja es posen altres mitjans però que estan molt ben formades i molt acompanyades. Si tenen fills, encara més. Què ens passa a nivell d'aquests delictes d'odi? Doncs que ens falta formació i aquí també haig d'entonar un mea culpa. Ens falta formació com a professionals d'aquest ram de policia, i jo veig que les víctimes de delictes d'odi estan com poc acompanyades, per no dir que gairebé no ho estan. O sigui, que hem tingut la denúncia, el posem a dintre del judicial, sí que li expliquem que quedaran exposades. És clar que queden exposades perquè tota la seva informació, el que dèiem exposades al públic, els seus fills i la seva família. Si alguna cosa no volien que la seva família ho sàpigues, per “x” raons, queden exposats també i no se'ls acompanya. És el que jo veig, que es troben sols. Sí, ja sé que aquí, però ens tornarem a veure? Parlarem més o ja està? Ara ja és tot via judicial. I què passa? Què puc fer jo després? I si, d'acord la sentència condemnatòria, fantàstica. Mira, la justícia m'ha acompanyat, però, i si no ho veu la justícia com jo i, en canvi, sí que ha estat i he quedat exposat i haig de continuar aquest insults que m'estan dient el meu color de pell o per què parlàvem de LGTBI? Haig de continuar aguantant-los per la decepció que m'heu portat i a més a més, ha quedat al descobert una part de mi que jo no volia que quedés al descobert. Es queden, sols. Jo sí que ho veig en això, que estan poc acompanyades, que no hi ha un protocol de seguiment d'aquesta tipologia de víctimes, fins i tot després, eh? En el sentit que un procediment judicial és complicat, sigui el fet delictiu que sigui. És molt complicat perquè en seu judicial, tot és molt formal amb la toga, el vocabulari a vegades també és (...)”*

Un altre participant va apuntar que la clau del acompanyament de la víctima està en poder apoderar-la. Això només es pot aconseguir —continua l'entrevistat—



establint-hi contacte des de la comissió del fet delictiu, com es va suggerir per part d'aquest participant:

*“No... normalment no acostuma a ser immediat, hi ha un període de reflexió i moltes vegades no arriba a denunciar per aquest període de reflexió. Sí que les denúncies es produeixen quan hi ha fets molt dolents, perquè hi ha una agressió greu però, és immediata i directa. Són aquests casos com l'agressió en el cas del transport públic, sí que es denuncien de manera immediata perquè hi ha una actuació policial al darrere i sí o sí es faran diligències, encara que aquesta persona no vulgui fer la denúncia, és com una mica arrossegada, no? Però la resta de casos necessiten un temps primer per justificar que si ha estat agredida o insultada és per aquest motiu, aquí hi ha la dificultat, i quan prens consciència, també després venen les pors, i llavors aquí hi ha l'apoderament de les diferents entitats, del nostre servei, de fer un treball amb aquella persona, que tingui consciència de quins son els seus drets i sobretot que es senti recolzada perquè si dona aquest pas, que no estarà sola, i aquesta és la feina que tenim des del SAV, no? Apoderar”.*

Tot i així, tots els participants van afegir que la seva agència mira de proporcionar els màxims serveis per tal que l'acompanyament a les víctimes es pugui estendre en el temps. Va suggerir aquest entrevistat:

*“No seguim l'acompanyament. Actualment no, bé, és que tampoc no podem, no tenim denúncies. Això ara mateix, però. Però no recordo que es fes cap acompanyament. Sí que recordo, que quan eren persones, per exemple, per temes d'aporofòbia i tal com sabíem on eren, doncs vam veure'ls i ens interessem pel seu estat. Hi havia un cert seguiment, però en el procés penal, no”.*

No obstant, un cop hi perden el contacte, això rarament es produeix, com es pot inferir dels següents extractes:

*“Policia: Jo he portat víctimes amb un acompanyament per la gent, per companys, que els han portat al CUAP, s'ha fet la primera revisió, si parlem d'odi, parlem només d'aquest concepte... L'hem acompanyat a Mossos d'Esquadra perquè presentin la denúncia. Els nostres agents, després, han anat i han fet la minuta*

*que correspongui, hi hagi hagut detingut o no, això ja és un tema que va dins de la minuta diligència de lectura de drets i altres. La minuta contenint totes les dades bàsiques que aquí em remeto una mica a l'Ordre de la Generalitat, dient-nos quins són els ítems a tenir en compte per poder donar indicis que això és un delictes d'odi. Amb el delictes base, que seria aquest cas de lesions, tal com hem parlat, aquí aportariem tots els reportatges, tant reportatge fotogràfic, si n'hi hagués, el tema dels danys possibles ocasionats, l'informe mèdic, tot el que pugui donar eines per poder iniciar aquest estat, i quan arribi el jutjat, la nostra feina acabaria aquí.*

*Entrevistador: Val. I, algun tipus d'intervenció que fes amb la víctima? Per exemple, informar-lo dels seus drets, algun tipus de mesura de protecció... Tot això ho portàveu vosaltres?*

*Policia: No. Com va Mossos d'Esquadra... Mossos d'Esquadra és qui li dona les actes que corresponen i l'informa dels seus drets. Tot això, com és víctima, teòricament seria víctima dins del conveni que tenim amb Mossos, haig de ser de maltractament, també d'aquest tipus de delictes no hem parlat mai. Aquesta és una altra cosa. No hem pactat...*

*Entrevistador: No heu pactat la resta d'actuacions, és clar.*

*Policia: Entenc, que per a una víctima de violència de gènere, el primer cos policial que actua amb aquesta víctima, en concret, és qui es fa càrrec després del seguiment. És a dir, nosaltres fem l'avaluació de risc amb aquesta víctima en la qual surt un nivell de risc, que nosaltres podem pujar un nivell si creiem que és correcte. Però, després, al cap d'un temps s'ha de fer la reavaluació d'aquest risc. El cos policial que la primera vegada actua amb aquesta víctima, entre cometes, i no s'entengui malament, es queda amb aquesta víctima, és a dir, farà el seguiment d'aquesta persona; les trucades; el tema de les primeres mesures d'abans de la possible ordre de protecció que pugui dictar el jutjat, nosaltres ja posem unes mesures. Aquestes mesures són acceptades per la persona que són, per exemple, el telèfon directe de la Policia Local. Nosaltres, gravem el telèfon de la víctima, del responsable del servei, que està 24 hores; els instal·lem una app, la de seguretat ciutadana dins del mòbil, que porta un dispositiu d'emergència només per a un perfil de víctima, que això també seria una mesura interessantíssima per a víctimes d'odi. És a dir, tenim una persona que és vulnerable, que està sent*

*atacada per algú o un col·lectiu. Si es pogués donar el rol de víctima, se li pot posar el polsador aquest ràpid que tenim en aquesta app. És un polsador que li dones i salta a la sala de Policia Local, és a dir, salta directament aquesta alerta perquè amb la geolocalització poder saber on és. És una eina també que es podia fer de forma anàloga a una víctima de violència de gènere. En el cas de la violència, el seguiment de la víctima la fem nosaltres; la revaloració de la víctima la fem nosaltres, i en el cas que aquesta persona tingui algun tema més relacionat amb violències, si no fos de forma reactiva, que vingués a denunciar, perquè al cap de dos dies m'ha passat això... Seria el cos, que porti el seguiment, el que faria la instrucció de les diligències”.*

### **7.2.2. Identificar els SAI que estan més en contacte amb les víctimes del delictes d'odi i discriminació, determinar-ne el volum de víctimes a les que donen servei i avaluar les dificultats experimentades per la coordinació amb la policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona**

En general, els serveis que atenen a les víctimes formen part de l'administració local o del tercer sector. Aquest estudi ha intentat recollir les perspectives d'ambdues agències. Els resultats suggereixen que ambdues classes de serveis estan coordinats i cooperen habitualment entre ells. Els dos proveeixen de serveis d'atenció directa, formació, sensibilització i, de vegades, d'intervenció en el desenvolupament de polítiques públiques. L'exemple més clar d'aquest tipus d'entitat és l'Oficina per la No Discriminació del Ajuntament de Barcelona, que va descriure els seu servei d'atenció a les víctimes de la següent manera:

*“Dels quatre serveis que oferim a la ciutadania, a les persones afectades víctimes de discriminació... Un és el Servei d'Acció Socioeducativa, composta per educadores i treballadores socials. L'altre, és el Servei d'Atenció Psicosocial, composta per psicòlogues. L'altre, és el Servei d'Assessorament Jurídic compost per advocats. I, l'altre, és el Servei de Mediació, compost per mediadors”.*

### **7.2.2.1. Concepte de delictes d'odi**

A diferència de la policia, els agents municipals o del tercer sector no només reben víctimes de delictes d'odi sinó que també donen resposta a altres necessitats. Ho explica el següent participant:

*“Un dels actius principals de l'entitat és el "Servei d'Atenció i Denúncia", que és on arriben les persones o els grups de persones que, a títol individual s'acosten per buscar assessorament perquè volen denunciar alguna situació. Denunciar en termes amplis, ¿eh? Parlem ara; no necessàriament en vies judicials, sinó senzillament reportar el que ha passat. Per tant, donem aquesta atenció personalitzada i des del servei tractem de donar resposta a aquestes situacions individuals. [...] Ens arriben des de temes de laboral; temes de drets d'admissió; temes d'habitatge; tema de..., és a dir, molt tema que té a veure amb l'accés a drets econòmics i socials. L'accés a la sanitat; temes al voltant del món educatiu; de situacions que es donen o des del bullying entre alumnat, entre nens o mala gestió des d'una escola, sobretot, és el que es ve a denunciar més. A nivell policial, sobretot tema de racisme policial; venda ambulat, un tema; joves migrants, és tot un tema; relacionat amb treballadores sexuals, també. No és que sigui, en pla, súper col·lectiu, perquè no és que vinguin gaire les treballadores sexuals, però sabem que hi ha alguna cosa aquí també que és evident. Per a persones en risc d'exclusió social o en situació de carrer, venen poc, però sabem que passen coses. Molt també a nivell interseccionalitat amb aporofòbia”.*

En funció de les explicacions dels seus usuaris, aquests participants han de decidir si alguna d'aquestes denúncies s'hauria d'interposar a la jurisdicció penal. Per tal de decidir-ho, s'examinen les característiques de la víctima i s'apliquen els indicadors habituals per determinar la motivació discriminatòria:

*“No tots són delictes d'odi per la seva situació de discriminació, encara que no tingui recorregut jurídic, i ho registrem amb una base de dades amb tota una sèrie d'indicadors com poden ser: quin és el col·lectiu que ha patit aquesta incidència? És a dir, com s'identificarà persona que ho ha patit? Quin és l'origen discriminatori que hi ha darrere aquesta discriminació?”*

Això genera grans debats a algunes institucions, que fins i tot acaben qüestionant-se si els tipus penals són realment útils:

*“A les reunions dels dijous analitzem cas per cas i veiem com ho sostenim i si veiem els indicadors. I, de vegades, porta molta discussió perquè no és evident, mai és explícit, poques vegades és explícit. Llavors, el nostre marc per valorar, és molt més ampli que el penal. És a dir, el penal és molt limitant. El concepte de delicte d'odi amb què treballem a [Entitat], sí que tenim la idea jurídica o el concepte jurídic, sabem quins són els límits o més o menys, perquè també s'estan testant, sobretot, amb delictes de discurs d'odi, els estem testant encara, perquè tenim moltes dificultats amb el discurs d'odi. Després, tenim la idea política o els nostres marges, que són molt més amplis que el que recull el sistema jurídic en termes amplis i judicial”.*

#### **7.2.2.2. Casuística que arriba al SAV**

A nivell casuístic, existeixen diferències òbvies entre els casos que reben els agents municipals i els que arriben a les entitats del tercer sector. Així, mentre que cadascuna d'aquestes darreres institucions es troba especialitzada en una determinada classe de discriminació, una oficina municipal d'atenció a la víctima en principi atindrà per definició a víctimes de diferents tipus de casos d'actes discriminatoris. No obstant, tot i que les oficines del SAI estiguin destinades inicialment a atendre potencials víctimes de diferents formes de discriminació, atès que es troben integrades dins de la xarxa d'estratègies aplicades per combatre la violència de gènere, acaben estant preferentment dirigides a donar cobertura a supòsits relacionats amb la LGTBIfòbia. Aquesta circumstància provocaria una certa desigualtat en la utilització dels recursos comunitaris. Òbviament hi ha excepcions, com es pot comprovar per les explicacions d'aquest participant:

*“Bé, nosaltres, de les nostres memòries anuals sí que especifiquem, a nivell quantitatiu i a nivell qualitatiu, tota una sèrie de dades. A nivell quantitatiu, ja des de fa molt de temps, aquests últims anys, el primer motiu de discriminació i de delictes d'odi és el racisme i la xenofòbia, seguit de la LGTBIfòbia i, per tant, el perfil sempre va associat a aquestes persones, amb persones racialitzades i amb*

*persones LGTBI. Després, en el lloc que es produeix, habitualment, és més en espais públics, però també hi ha un percentatge important en situacions de convivència en comunitats de veïns i, després, respecte del perfil de l'agressor, habitualment en situacions de delictes d'odi, sempre va associat a un grup. És a dir, un grup agressor que pot ser d'una certa ideologia [...] (Quan) ja són situacions que hi ha delictes d'odi, clarament, són agressions físiques, amenaces i humiliacions associades a burles o a algun tipus d'acte que comporten que el grup..., perquè és un grup agressor, doncs marca a la persona víctima i va per ella i hi ha una certa o un constant assetjament”.*

Un altre organisme municipal ens va descriure aquesta mena d'incident:

*“Situacions de violència verbal (p. ex., crits homòfobs), expressions discriminatòries, increpant en determinats espais, limitació d'accés a espais privats... i els més greus que han ocorregut han estat a espais i locals d'oci on persones o grups organitzats han buscat baralles en locals i/o zones d'ambient gai provocant baralles multitudinàries. Aquestes baralles solen estar provocades per grups organitzats, generalment molt joves, que van al lloc dels fets i inicien el conflicte ja sigui amb crits o directament llençant objectes als locals o a les persones que estan al carrer i les terrasses”.*

Com es pot comprovar per aquesta explicació, el perfil d'agressions que reben els organismes municipals és similar al detectat per la policia. Es caracteritza perquè les víctimes són atacades en grup, ja sigui per desconeguts a la via pública o per persones conegudes al seus respectius llocs d'influència habitual. El que varia completament en comparació amb l'experiència policial és el nombre de casos que reben. Per exemple, l'Oficina per la No Discriminació va dir que obren “una mitjana que està entre els 200 i 250 expedients anuals”; entitats com SOS Racisme analitzen unes 500 denúncies l'any; l'Observatori contra la Homofòbia estudia al voltant de 200 incidències de LGTBIfòbia a l'any; i finalment, Arrels realitza enquestes entre els seus usuaris que li indiquen que dels 600 entrevistats al 2023, 70% han patit actes violents durant l'últim any. Alguns participants dels SAI ens van comentar que entre un 4% o 5% de totes les incidències que reben corresponen a incidents greus que conclouen amb denúncia policial o penal. Això

representa un volum considerable de casos que excedeix clarament el percentatge dels que arriben per via policial. Tot i que aquestes xifres permeten començar a entendre mínimament la xifra oculta dels delictes d'odi, l'absència d'estadístiques homogènies en dificulta molt l'anàlisi.

### **7.2.2.3. Dificultats per l'acompanyament de les víctimes**

#### **7.2.2.3.1. Barreres per la denúncia**

De tots els casos que reben els diversos serveis d'atenció a la víctima, només una mínima part acaba en denúncia. Així va explicar-ho el següent participant:

*"(...) la denúncia, com a tal, una petita part, igual de 400 que podem fer o unes 500 a l'any, doncs conte... L'any passat vam obrir 110 casos, és clar, d'aquestes 500, 380 podem dir estar convençuts que és un tema de [discriminació], però es perden 200 persones pel camí".*

La víctima d'un delicte pot denunciar-lo no immediatament, sinó ja transcorregut un període de temps des del moment de la consumació. Aquesta circumstància pot afectar al còmput del termini de prescripció del delicte:

*"En general, la majoria venen al cap de pocs dies de produir-se la situació, al cap de poques hores, la majoria. Però, hi ha un percentatge important que venen al cap de temps i alguns al cap d'un any. Això, demostra el que t'explicava abans de l'afectació emocional i la situació traumàtica viscuda i el fet que cada persona té un procés personal i que a vegades no sempre surt el moment".*

La primera dificultat observada per denunciar els delictes d'odi és que no tots els agents de la mateixa manera quan prenen coneixement de la comissió d'un delicte d'odi. Per exemple, algunes entitats intenten coordinar-se amb altres serveis, però no rebre ells directament les denúncies:

*"Nosaltres no tenim la competència d'incoar expedients. La feina és discriminar quan és l'article 34 administratiu i ara ens coordinem amb el SAI central. I, bé, per tant, nosaltres, per exemple, és una de les primeres coses des de l'inici, quan ve algú a fer denúncia, no volem que ens ho expliqui. Nosaltres, volem acompanyar-la*

*i anar directament al servei que ha de fer aquesta feina per no revictimitzar-la. Doncs, sí que fem molta feina prèvia, la qual la gent que ve aquí té por...”*

En canvi, d'altres ajuden directament a la víctima a redactar la denúncia o la querrela i l'acompanyen anar al jutjat a interposar-la:

*“El nostre criteri més aviat és ajudar la persona a redactar la denúncia i interposar la denúncia davant del jutjat de guàrdia per evitar que la persona hagi de tornar a explicar el mateix a la policia, perquè aquí hi ha diferents handicaps. Primer, una cosa molt, molt burocràtica, però el que implica posar una denúncia, que implica anar a la comissaria a esperar-se el que no està escrit, perquè l'atenguin. Després, la forma com aquesta persona percep les forces de seguretat. O sigui, normalment no van convençuts a explicar això a la policia, perquè el fet d'entrar i explicar-li això a la policia i tal no els va bé. D'entrada els hi costa. I, després això, perquè si ho fem així, si redactem la denúncia nosaltres i l'interposem davant del jutjat de guàrdia, permet que la persona ho expliqui en un entorn segur, amb un entorn no jutjador, amb un entorn que nosaltres d'entrada no tenim sospites del que ens està dient sigui fals, no fem aquest perjudici. Això, es presenta davant un jutjat de guàrdia, de forma que, la persona, la pròxima vegada que ho expliqui, sigui davant del jutge o davant del secretari judicial corresponent, amb la qual ens evitem aquesta part d'explicar-ho. Per tant, si podem, fem denúncia davant del jutjat de guàrdia, excepte que sapiguem que hi ha hagut intervenció policial, que llavors, per intentar que no es perdin les actuacions i que es vinculin, doncs ho fem davant de forces de seguretat”.*

Una segona dificultat per la denúncia es troba relacionada amb les pròpies situacions delictives i la naturalesa del agressor. En atenció al que ens varen explicar diversos participants, algunes víctimes poden presentar problemes per denunciar si no saben qui és l'agressor, com s'evidencia a partir d'aquest exemple:

*“Normalment, aquestes agressions es produeixen en moments en què la persona està dormint o desvalguda, és a dir, que la persona no es pot defensar. Llavors, és molt difícil identificar a l'agressor. En algun cas, sí que hi ha alguna tensió i alguna sospita, però, és que, ara estic pensant en un cas on va haver-hi una persona que*



*la van intentar cremar, o sigui, li van ruixar gasolina i la van intentar cremar en el 2021 i la persona no els va veure... Sí que va haver-hi un vigilant de seguretat d'una entitat que va veure i va semblar que eren una estètica nazi. Però, la víctima no els va veure. Sort que hi havia un tercer, que va ser qui va identificar el perfil. Després, no s'han pogut localitzar i no han pogut trobar els agressors. Aquest és el problema, que quan les persones ens expliquen que han patit això, però que no saben qui ha sigut”.*

D’altre banda, fins i tot quan es coneixen els agressors, el context poc usual d’alguns atacs resulta difícil de processar per les víctimes. Això succeeix, per exemple, en el següent cas:

*“(...) un noi que transita i que ha sigut víctima d’una agressió sexual vol dir que si denúncia una de sexual, perquè l’han agredit amb el seu cos no transformat, és assumir que ell és un noi “trans”, però que té vagina i que l’han violat i que, per tant, la seva feminitat encara està crítica. Tota aquesta dificultat personal i alhora que sortís l’armari i la visibilitat és un plus per a tot aquest procediment”.*

En aquests supòsits, les dificultats referides no només les experimenten les pròpies víctimes, sinó també els eventuals “testimonis que han d’estar d’acord i posicionar-se a favor de les persones, i això no sempre es dona.” Les valoracions que en facin poden estar afectades, per tant, pels mateixos estereotips que han impulsat l’agressor a la comissió del fet delictiu.

Finalment, el contacte privilegiat que l’agressor tingui amb el sistema de justícia criminal també pot ser una barrera difícilment salvable per les víctimes. El següent exemple es considerablement aclaridor a aquest respecte:

*“La dificultat que qui agrideix forma part del cos de seguretat, nosaltres hem tingut casos de denúncies de persones que han sortit de festa i les empreses de seguretat han sigut les agressores i quan hem anat als jutjats, la mateixa empresa de seguretat estava sent l’empresa de seguretat dels jutjats, que vam entrar amb la persona agredida i la persona que estava fent seguretat va veure la persona que denunciàvem i van estar fent comentaris davant de la persona que denunciava. És a dir, jo soc un xaval, m’agrada anar a la discoteca, el poli que està... el personal*

*de seguretat i aquest quan anem als jutjats, saluda al col·lega que és el policia de seguretat dels jutjats. És clar, ja sabem que això és molt difícil de controlar, però és un pànic perquè la persona que va allà ha de denunciar que el col·lega aquell és qui li va fotre l'hòstia”.*

La tercera barrera per denunciar està motivada per les pròpies característiques de les víctimes i pels seus sentiments de por i desconfiança. El següent cas, on un immigrant va ser escollit i extorsionat per la seva orientació sexual i per la seva situació administrativa irregular, permet explicar fàcilment les barreres per la denúncia que ens ocupen:

*“Un noi Colombià va anar a buscar feina (no reglada) i la persona que li havia ofert la feina el va tancar al pis. No el deixava sortir, li va dir que volia favors sexuals i que li donava la feina. M'ho va explicar a mi, però tampoc no ho pot explicar a ningú més... Llavors és molt més. I això per mi és, no sé si és un delictes d'odi, no ho sé, és més”.*

En els col·lectius més vulnerables, la por, la desconfiança, i la normalització de la violència són factors determinants perquè la víctima no vulgui denunciar l'agressor, com va explicar aquest participant:

*“En alguns casos sí que verbalitzen la seva desconfiança en l'administració pública, sobretot persones que venen d'altres països on està molt vinculada la corrupció al sistema de l'administració pública. Llavors hi ha poca fe en que pugui ser una cosa reparadora i rescabalar alhora altres perquè pensen que s'eternitza el procés i que serà un remoure, durant molt de temps, el dolor. Altres perquè pensen que pot ser també agreujar la situació. L'agressor se n'assabenta”.*

Alguns participants han començat a utilitzar referents que serveixen de punt de contacte amb la víctima per tal d'augmentar les possibilitats de denúncia. Per exemple, un participant va explicar que:

*“(…) el que fem és mirar de parlar amb (la persona). Si podem fer-ho directament, és a dir, nosaltres com a advocades, fem una entrevista a la persona i moltes vegades el que passa és que, la persona pot desconfiar de nosaltres, perquè no*

*ens coneix, però si coneix a l'educador o al voluntari, anem de la mà de l'educador o el voluntari per parlar amb aquesta persona”.*

Amb independència que la víctima vulgui interposar denúncia, els serveis d'atenció directa li oferiran unes sessions d'acompanyament.

#### **7.2.2.3.2. Serveis d'acompanyament**

La primera dificultat per l'acompanyament de les víctimes està representada per la manca de recursos i la organització desigual dels organismes municipals. Així, des del tercer sector es van informar que les organitzacions amb major capacitat econòmica per representar a les víctimes en el procés penal tenen més opcions de poder realitzar un acompanyament fins al final. En canvi, aquelles que no disposen de tants recursos humans i econòmics van explicar que, dissortadament, l'acompanyament esmentat no els resulta en absolut viable:

*“Nosaltres sempre acompanyem a la víctima en la via penal o qualsevol via, eh. En la via penal sempre l'acompanyem fins al dia de judici. El que no podem fer, fins ara, és fer representació lletrada en l'acte de judici. Llavors, el que a vegades fem, segons la situació, segons l'entitat, segons la persona, és pactar si es valora com a necessari o com a important fer acusació particular, si no es veu prou amb el paper que pugui desenvolupar la seva qualificació fiscal la Fiscalia. Llavors, es pacta amb alguna entitat si hi ha la possibilitat que puguin fer representació lletrada com a acusació particular. Però, nosaltres el que sí que fem és acusació popular [...] Moltes vegades, l'acompanyament és molt quan acaba de passar l'orientació bàsica de pre-denúncia, pot denúncia i es queda allà, perquè van entrant més contínuament. A vegades, sí que perdem el contacte de les persones i a final d'any les incidències que vam rebre el mes de febrer/març no sabem com han prosperat, com han seguit o com han acabat. Ens agradaria fer més acompanyament, però no. He de dir que l'acompanyament és molt més inicial. En la mesura del possible, ens agradaria anar més enllà, però sí que acostuma a ser molt i molt inicial”.*

Des del SAI ens van explicar que l'acompanyament s'intentava fer fins al final, però el tipus i qualitat de l'acompanyament també depèn enormement de l'àmbit geogràfic d'actuació:

*“No hi ha dos SAI iguals, perquè en realitat des de la Generalitat..., diguem-ne, des del que seria la xarxa SAI de la Generalitat de Catalunya, no hi ha diguem-ne com un protocol o com unes instruccions específiques i úniques i homogènies amb tots els SAI de com s'ha de procedir pel que fa a l'atenció. I això què vol dir? Doncs, que ho deixen molt a nivell de territori, de segons quins recursos econòmics i segons quins recursos humans tinguin, com s'ho puguin organitzar. Per exemple, doncs, hi ha SAI que fan la recepció de la persona, veuen quin és el cas i a partir d'aquí deriven a altres espais o altres serveis. Altres que no ho fan. Altres que fan un acompanyament més integral o amb més profunditat, etc. Llavors, és molt heterogeni i ens trobem que, a més a més, és molt heterogeni el perfil de professionals que treballen al SAI des de educadors, treballadors socials, psicòlegs, etc. Llavors, no hi ha un protocol consensuat de quines persones mínimes hi ha d'haver en un SAI i quin perfil han de tenir. I sí que hi ha unes tasques generals que s'han de desenvolupar, però no hi ha aquestes funcions més específiques”.*

La variabilitat de recursos indica que les anàlisis de necessitats haurien de començar en àmbits locals, en lloc de provincials. Malgrat aquesta limitació inicial, els participants van descriure un model similar d'atenció a la víctima:

*“A partir d'aquí iniciem procés. Generalment, als assessoraments jurídics no hi ha un temps, o sigui, no hi ha un màxim d'atencions. A l'assessorament psicològic, estem en més o menys unes 7 o 8 sessions, tot i que hi ha casos que els atenem durant més temps per les necessitats o les casuístiques, però sí que ens posem aquesta mitjana. Llavors, en el cas de que una persona arribés al... Com ha arribat alguna persona, eh? Ha arribat alguna persona com per exemple, havent posat una denúncia ja a Mossos d'Esquadra amb la denúncia: “Mira, m'ha passat això i m'han recomanat venir aquí perquè em pugueu oferir aquest tipus de servei que oferiu al SAI”, no? Doncs, en aquest cas... Doncs, això. Es recepciona la denúncia i tenint en compte que és una denúncia, és un cas prioritari i urgent. Per tant, s'agenda l'acollida el més aviat possible o fins i tot es busca un forat extra d'agenda per poder atendre aquella persona. És a dir, els nostres criteris és: si hi ha hagut denúncia, agressió física, si són menors d'edat, si hi ha una agressió sexual també pel mig..., és a dir, hi ha una sèrie de criteris que vinculen la urgència del cas, no? Llavors, a partir d'aquí, per exemple, el que seria doncs és la*

*sessió acollida i aquí, doncs, i va haver-hi acompanyament psicològic de l'impacte de l'agressió rebuda, que en aquest cas era, a més a més, per la parella del mateix gènere. Doncs, l'impacte psicològic d'això. I l'impacte de posar la denúncia a la parella i tot el procés judicial, no? Que això doncs portaria. Aquest acompanyament, per exemple, es va fer al llarg d'uns quants mesos, des de l'abril fins a final d'any. I aquí, sobretot, hi va haver molta contenció emocional i molta identificació d'eines i treball d'eines per poder treballar precisament com afrontar un judici”.*

Una tasca fonamental a desenvolupar en el marc de l'acompanyament de víctimes de delictes d'odi és la valoració de l'impacte emocional que el fet delictiu representa per les víctimes, que de forma unànime els professionals han descrit com a considerablement invalidant:

*“També hi ha una afectació amb el que és el tipus d'agressió física amb persones que tenen aquesta vulnerabilitat i que comporten l'etiqueta de l'estigma, i es treballa principalment sobre el tema del trauma, en el sentit que la ferida que produeix la discriminació és una ferida profunda, és una ferida duradora, és una ferida que deixa seqüeles i que no sempre té per què ser una ferida física i que no sempre té per què sortir al moment en el qual s'està produint la discriminació, sinó que moltes vegades, com t'he dit abans, és un procés en el qual aquesta afectació surt al cap d'un temps. A vegades, surt en el moment que els professionals comencem a atendre a la persona i comencem a obrir les diferents vies de poder treballar a nivell terapèutic. Aquesta situació produïda i... llavors passa per por, ràbia, incontinències emocionals, depressió, incapacitat per reconèixer el fet, evasions, evitacions, normalitzacions... Tot això, forma part de tot el que és un procés. Però, el que sí que tenim molt estudiat és que, qualsevol situació de discriminació mínimament important a la persona víctima li deixa una taca; li deixa una marca; li deixa una ferida i que això, en la majoria dels casos no s'oblida. Es pot treballar, es pot reconduir, es pot reconvertir, es poden treballar elements de sublimació, elements de prospecció, elements de projecció, elements d'intervenció en el que és la trajectòria vital de la persona. Però, tot i això, i tenint en compte que la majoria de les situacions que nosaltres atenem a les persones, hi ha un procés*

*reparador i un procés de solució positiva de la situació, malgrat això, la situació produïda no s'oblida”.*

En els casos més greus, les *“persones que han patit un trauma, de vegades justament amb aquest bloqueig emocional, o bé amb aquesta necessitat de reviure experiències intenses, s'exposen a situacions de perill i són susceptibles de patir noves situacions traumàtiques.”* Així que l'impacte del trauma no només acaba afectant tots els àmbits de la vida de la víctima, sinó que, fins i tot, li poden portar a comportar-se de forma que sembli menys creïble als operadors del sistema penal. Per això, és important que les valoracions d'impacte emocional realitzades pels SAI s'incloguin en el procés judicial mitjançant pericials d'impacte emocional.

#### ***7.2.2.3.3. Opinió de les víctimes sobre els agents que intervenen en el sistema penal***

Quan es va preguntar al agents que intervenien a les víctimes sobre l'opinió d'aquestes en relació amb el sistema de justícia penal, les respostes van ser ben eloqüents:

*“La veritat és, que la percepció que en tenen no és positiva”*

*“Mira, a veure com t'ho diria de forma suau... No hi confien gens...”*

*“Frustrant, molt frustrant. O sigui, tenim per aquí, mira... Be, que és molt lenta la justícia, en general.”*

*“Perquè, el procés s'endarreriria moltíssim... o perquè moltes vegades es produiria revictimització..., ja que, molts jutges no eren sensibles al fet discriminatori. És a dir, els jutges perquè veiessin el concepte de delicte d'odi, havia de ser una situació molt greu o molt mediàtica, o que hi hagués molta insistència, molta prova per poder demostrar-ho... i sobretot, el fet que s'allargava i el fet que després, moltes vegades, les sentències no eren favorables. Això, és un tema que hem parlat molt amb la fiscalia i del que es tracta és d'anar picant pedra per anar creant jurisprudència i per anar creant cultura del que és la discriminació i que s'entengui per la via penal per part de molts jutges que això encara no es produeix”*

Per tal de detectar les necessitats prioritàries, es va preguntar pels diferents agents del sistema de justícia penal. En relació amb la policia, els participants suggerien que no es prenen les denúncies seriosament:

*“Es troben de vegades amb policies que recullen la denúncia, que minimitzen els fets que la persona ha patit, consideren que no són del tot greus com perquè tinguin recorregut penal, envien un missatge de desànim a les persones dient que això no prosperarà o no té de recorregut i que, per tant, no val la pena. També, de vegades qüestionen la reacció que tingui la víctima davant d'aquesta situació de discriminació com: “T’hauries d’haver defensat”, “No hauries d’haver entrat al drap” i això crea una revictimització cap a la persona que fa que a vegades se’n vagi pitjor de com havia arribat. Si ha tingut una mínima expectativa i confiança cap a les forces i cossos de seguretat, a l’hora de denunciar, doncs es minva completament”.*

Respecte als Jutjats, els participants també es van mostrar crítics amb els funcionariats de l’oficina judicial, que en algunes ocasions semblarien adherir-se als estereotips discriminatoris. Un participant va explicar que

*“(…) nosaltres anem al taulell de l’administració del jutjat, al taulell, no a la sala, ¿eh?. I, la de vegades que ens diuen: “Quin és el nom de l’acusat?” ¡Ah! Donen per fet que el nostre és l’acusat”.*

Respecte les sales de vistes dels Jutjats, les percepcions de les víctimes tampoc son massa positives. Com va dir un participant:

*“(…) t’apropes a institucions que és el sùmmum, en molts casos, de tots els estereotips blanc. O sigui, una persona blanca, “cis”, sembla ser... Llavors, hi ha com molt poca sensació d’iguals. És a dir, em tractarà com un igual? Em tractarà com una persona? Que tinc el dret de ser persona per com soc, pel meu origen, per la meva identitat, etc. Això, també ens hem trobat molt amb aquesta qüestió; com que hi ha una sensació molt de llunyania d’aquests sistemes perquè és com: “No pertany a això, perquè no em pertany a mi, perquè no hi ha una vinculació bidireccional amb aquestes persones”. És com si fos la fotografia del que és el sistema heteropatriarcal allà posada, i això genera moltíssim rebuig i molta por”.*

Les declaracions a la sala de vistes resulten especialment estressants per la víctima, tal i com relata aquest participants:

*“I, després, d'altra banda, sensació d'impunitat amb l'agressor, de desprotecció i una deslegitimació del sistema. És clar, perquè a més és molt revictimitzant, que és terrible, perquè imaginat l'escena, tot: Tu tens un... Be, ja que estan en un altre nivell, perquè estàs damunt d'una estrada a la sala de judici i amb aquesta taula on tens un tribunal, que no és un tribunal, però per a tu és aquesta sensació quan estàs allà declarant, de persones blanques i els estàs intentant explicar un fet racista i, després, t'han de qüestionar a tu de per què tu creus que això és racisme o què ha estat per racisme o per què creus que ho han fet. És a dir, tenim víctimes de violència policial, que els han preguntat els jutges directament. Més d'una vegada ens hem trobat: "I per què creus que el policia faria això?". És com: "A mi que em comptes el que l'agressor...". Pregunteu a l'agressor per què ho faria, no m'ho preguntes a mi, que soc la víctima”.*

Per últim, els participants van explicar que el sentit de determinades resolucions judicials també contribueix a aquesta percepció de valoració negativa del sistema penal per part d'almenys una part de les víctimes de delictes d'odi:

*“El dany que fas quan no identifiqués el que et toca identificar. Comptem amb els dits de les dues mans, els agreujants de [motiu discriminació] que s'han aplicat en els casos que portem, haurien d'aplicar-se en tots, però comptem en 32 anys que portem, 33 anys dient, igual són cinc... Ni això. Sí, igual són cinc agreujants de [motiu discriminatori] en 33 anys i ara comencem a tenir més sentències de delictes específics. Però, jo què sé, en posa 10 en total, 15 amb agreujants de [motiu discriminatori] i delictes específics de sentències favorables en 33 anys. És ridícul. Ens dediquem a això especialment. Estem especialitzats en això”.*

#### **7.2.2.4. Coordinació amb la policia i la Fiscalia Provincial de Barcelona especialitzada en delictes d'odi i discriminació**

Malgrat aquesta visió parcialment crítica del sistema penal, també es va posar de manifest que la seva coordinació amb la policia era positiva i els hi ajudava a l'hora de poder derivar una víctima per tal que denunciés:



*“Contactem amb un càrrec de delictes d’odi i discriminació dels Mossos, com el [Nom], per exemple, que és inspector d’odi i discriminació perquè: “mira, ens ha arribat això. Volem denunciar a comissaria. Pots anticipar la comissaria que anirem allà o com a observatori amb la persona a denunciar i que ens atengui el Grup d’atenció a la víctima?”, per assegurar-nos que recollirem la denúncia i que la persona es sentirà ben atesa”.*

Aquest factor sembla que estaria redundant en favor d’una millora en l’elaboració dels atestats policials i les investigacions criminals en matèria de delictes d’odi. Es va apuntar en aquesta direcció com segueix:

*“Hem tingut el primer contacte amb l’Oficina de Delictes d’Odi de Mossos... Sí que notem una diferència, que començàvem a veure atestats que no havíem vist mai abans. En aquests dos últims anys hem començat a veure atestats on de sobte et venen quatre pàgines de denúncia amb tots els detalls de la discriminació o de l’odi, com a tal, que mai havíem vist abans”.*

Aquests llaços també estan ajudant que col·lectius en risc puguin denunciar i rebre suport:

*“Des de fa un temps, tenim relació amb Mossos d’Esquadra. I, els Mossos d’Esquadra ens fa arribar de forma anonimitzada, però ens fa arribar incidents que es produeixen a persones en situació de sense llar. Llavors, en aquests casos, si coneixem la ubicació de la persona i els equips de carrer coneixen més o menys que en aquella ubicació hi ha algú, doncs podem anar a preguntar proactivament a la persona. Llavors, quan hi ha violència o si quan hi ha agressions contra integritat física, doncs, aquí potser... jo què sé... si es produeix el fet. Potser al cap d’un parell de dies podem anar a parlar amb aquesta persona”.*

### **7.2.3. Necessitats detectades en l'acompanyament de les víctimes dels delictes d'odi i discriminació per part de la Fiscalia Provincial de Barcelona (en especial, les relacionades amb les pròpies barreres institucional i actitudinals, la manca d'experts adscrits a la Fiscalia, les dilacions indegudes del procés penal i l'absència de coordinació amb els diferents Serveis d'Atenció a la Víctima)**

Pel que fa *organització* i com incideix en la correcta investigació i persecució dels delictes que ens ocupen, la Fiscalia Provincial de Barcelona compta amb un Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació. El servei depèn orgànicament, per tant, de la Fiscalia Provincial de Barcelona. Per sobre hi ha un Fiscal de delictes d'odi i discriminació de la Sala 2<sup>a</sup> del Tribunal Suprem, que des de fa un mesos és l'anterior Fiscal delegat provincial encarregat del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona. El servei de referència està format per la Fiscal delegada provincial i per dues Fiscals més, tot i que només una d'aquestes dues s'hi dedica exclusivament. La Fiscal delegada provincial s'encarrega de la coordinació de tots els delictes d'odi i discriminació judicialitzats a la província de Barcelona. A més, el servei de referència té enllaços als 5 punts on existeixen Fiscalties d'àrea: Mataró, Vilanova, Manresa, Terrassa i Sabadell. Als enllaços s'encarreguen de portar els assumptes encarregats per la Fiscal delegada provincial. Aquesta organització presenta com a limitació més important que presenta és, no obstant, el seu reduït nombre d'efectius, atès l'exponencial increment de denúncies experimentat pel grup de delictes analitzat a la província de Barcelona.

Quant al *concepte de delicte d'odi*, a criteri del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona els delictes d'odi són, d'una banda, tots aquells delictes comesos per la motivació discriminatòria prevista a l'art. 22, 4<sup>a</sup> CP; i d'una altra, determinades infraccions específiques on la motivació discriminatòria es troba expressament recollida al tipus: en concret, el delicte d'amenaçes a col·lectius (art. 170 CP); el delicte contra la intimitat de l'art. 197, 5 CP; els delictes de discurs d'odi punible (promoció, afavoriment o incitació

directa o indirecta a l'odi, la discriminació, la violència, l'hostilitat, la humiliació o el descrèdit dels integrants de col·lectius-diana (art. 510 CP), amb el corresponent delictes d'associació il·lícita (art. 515, 4ª CP); els delictes de denegació per discriminació de prestació de serveis públics (art. 511 CP) o privats (art. 512 CP); i, finalment, els delictes contra els sentiments religiosos (arts. 522 a 525 CP). Atès que la formació policial en matèria de delictes d'odi corre a càrrec de la pròpia Fiscalia, el servei entrevistat no observa discrepàncies essencials entre el concepte de delictes d'odi del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona i el de les Forces i Cossos de Seguretat.

Una tercera qüestió rellevant abordada pel Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona en l'entrevista realitzada és la relativa a la prova dels delictes que ens ocupen. Apunta la Fiscalia en referència a aquest particular que, amb excepció d'alguns supòsits pocs habituals on la persona acusada reconeix obertament ser xenòfob, homòfob, etc., l'element subjectiu de la motivació discriminatòria ha de ser provat per via indirecta, és a dir, mitjançant prova indiciària. Resulten particularment rellevants, en aquest context, tres classes d'indicadors. D'una banda, els indicadors de polarització (anterior, simultani i posterior als fets). En relació amb aquests indicadors és de particular significació la percepció de la víctima, és a dir, que la víctima hagi viscut l'agressió, per la seva experiència personal, com un atac per raó de la seva condició personal. Quan es tracta de persones que estan vinculades amb col·lectius radicals, Fiscalia recorre als anomenats "informes de polarització" o "informes de radicalització". Fiscalia els descriu com segueix:

*"Els fa la policia, la unitat d'informació. I, el que tenen en compte són tots aquells elements que figurin a les seves bases policials que puguin acreditar el mòbil discriminatori. Després, és clar, els antecedents penals. Si tenen tatuatges, l'estudi de la simbologia dels tatuatges també presenta molta informació. I, també, es fa un estudi de les xarxes socials, perquè allà també algunes vegades donen un munt d'informació. Sobretot, sempre, és clar, partint de perfils públics. És a dir, l'estudi de les xarxes socials també s'inclou dins dels informes pericials de radicalització,*

*que són proves pericials d'intel·ligència policial, que tenen una naturalesa doble que és testifical i pericial”.*

El segon indicador té per objecte la gratuïtat de l'agressió. Quan aquesta resulti d'un conflicte o incident previ entre les parts aliè a la selecció de la víctima per la seva ètnia, orientació sexual, etc., l'agressió haurà de ser qualificada com un delicte comú amb alguna altra circumstància genèrica, com ara la d'abús de superioritat (art. 22, 2ª CP), però no com un delicte d'odi. Gràficament, indica Fiscalia:

*“(…) [D]es del punt de vista penal, des del punt de vista de la secció de discriminació, si no ha estat seleccionada no hi ha odi. No hi ha odi, perquè és que si no es desvirtua: tot és odi”.*

En relació amb la *coordinació del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona amb l'Oficina de Atenció a les Víctimes*, d'acord amb el criteri de Fiscalia, a la província de Barcelona l'Oficina de Atenció a les Víctimes funciona de manera molt correcta. El Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona s'hi coordina a través de la Fiscalia de Violència de Gènere: la Fiscal delegada provincial del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona contacta directament amb la Fiscal delegada provincial del Servei especialitzat en delictes de Violència de Gènere, li facilita el nom i cognoms de la víctima, un número de telèfon de contacte i ja s'encarreguen d'acompanyar-la durant el judici juntament amb un psicòleg o psicòloga.

El Magistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona posa de manifest certes limitacions en relació amb les funcions desenvolupades per l'Oficina de Atenció a les Víctimes. Una de les més rellevants rau en la seva condició d'oficina autònoma del Departament de Justícia, sense cap mena de vinculació orgànica amb la concreta unitat judicial. A la ciutat de Barcelona, aquesta circumstància provoca, per exemple, la inexistència de seus de l'Oficina de Atenció a les Víctimes a l'edifici de l'Audiència Provincial de Barcelona (únicament té seu a la Ciutat de la

Justícia). Com és evident, aquesta circumstància provoca un menyscapse rellevant de la capacitat funcional de l'Oficina per proporcionar una atenció de proximitat a la víctima.

Atenció especial mereix el capítol relatiu a *l'acompanyament de víctimes de delictes d'odi per part de Fiscalia*. Quant al realitzat pel propi Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona, al llarg del procediment penal, Fiscalia acostuma a establir contacte amb la víctima en dos moments: la declaració inicial a fase d'instrucció i en el moment del judici oral. Reconeix que no sempre realitza acompanyament de les víctimes. Només ho fa en els casos més greus:

*“Per exemple, a l'Audiència Provincial les víctimes no esperen mai amb l'agressor fora de la sala. Al penal tampoc. Sempre són en un lloc específic per a les víctimes esperant prèviament. I tu t'entrevistaràs amb elles abans. El que fem al servei d'odi és que quan anem a la sala o anem al Jutjat Penal i hi ha una víctima d'odi, jo primer parlaré amb ella, li dic el que passarà, que estigui tranquil·la. En cas que hi hagi conformitat també, el primer que faig és parlar amb la víctima i explicar-li els termes de la conformitat, perquè no hi ha hagut judici que s'ha conformat, que ha reconegut els fets, les penes que s'han posat, programa d'acceptació de la igualtat, de discriminació com a condició de la suspensió, la responsabilitat civil...”*

Fiscalia valora molt positivament el realitzat pel Servei d'Atenció a la Víctima dels Mossos d'Esquadra, fonamentalment per les raons següents:

*“L'acompanyament per part del servei de Mossos d'atenció a la víctima, per mi, és extraordinari. No té res a veure una víctima que declara acompanyada que una víctima que no declara acompanyada. Ja no des del punt de vista jurídic, sinó l'acompanyament físic d'acompanyar-la a la seu judicial seria desitjable, si no, doncs no, però sens dubte a judici... Vaja, res a veure una víctima que va sola, que una víctima que va acompanyada. El testimoni segur que és de més qualitat i s'ajusta més al que realment va passar, que una víctima que està nerviosa, que el que vol és acabar, que no sap ben bé què li van a preguntar, quina repercussió tindrà, si l'agressor prendrà alguna represàlia contra ella”.*

Quant a la *percepció de la investigació policial* per part del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona, aquest servei treballa habitualment amb la Unitat Central del cos de Mossos d'Esquadra en delictes d'odi i discriminació a Barcelona. La valoració que el mereix la qualitat dels atestats elaborats és immillorable:

*“En aquest moment els atestats de la meva unitat, de la Unitat Central de Discriminació, són perfectes. S'ha millorat un 100%. No cal que ho demanin, ja que directament tenen l'informe de radicalització, si entenen que és una persona que és susceptible de veure's relacionada amb col·lectius radicals. Fan diligència d'estat emocional de la víctima. Si la víctima diu que ha tingut trastorn d'estrès posttraumàtic, li fan perquè porti tota la documentació, tot. Si hi ha imatges, per descomptat, es recullen les imatges del metro. Si hi ha informació que podeu obtenir de xarxes socials, també es recullen a l'informe de radicalització. És a dir, és que són de deu”.*

Com a *recomanació general* per la millora del servei d'atenció a víctimes de delictes d'odi i discriminació, compartida pels representants del Poder Judicial entrevistats, la Fiscalia encarregada d'aquests delictes a Barcelona posa l'accent particularment en la necessitat de formació de tots els agents del sistema penal: Fiscalia, Tribunals, Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Serveis d'Atenció a les Víctimes, etc.

#### **7.2.4. Percepcions dels professionals d'altres agències de la Generalitat de Catalunya (Departaments de Justícia, Igualtat i Interior) sobre l'abordatge de víctimes de delictes d'odi, formació de personal especialitzat en la matèria i coordinació amb Fiscalia Provincial de Barcelona**

##### **7.2.4.1. Percepcions del Departament de Justícia**

Pel que fa al de delicte d'odi, entenen que es tracta d'un concepte massa ample que de vegades dificulta la seva concreció. A més, destaquen que sovint una víctima té la sensació d'haver patit un delicte amb motivació discriminatòria, però legalment no es reconeix. Així, la participant explica el següent:

*“També ens és molt difícil de vegades identificar que realment aquell delicte s’ha comès amb aquesta intencionalitat i aquesta discriminació per l’origen i per tot el que diu el Codi Penal (...) Encara que de vegades, el delicte... el jutge no ho reconegui com a tal, la persona té la sensació que això ho han fet perquè són d’aquesta determinada manera (...)*

*Tenim la definició que ens dona el marc normatiu vigent. És que no hi ha més. Moltes vegades sí que tenim derivació per part de Fiscalia especialitzada de Barcelona, que ens deriva casos a l’oficina (...), i ja ens ve. I sobretot en funció de la informació que ens arriba, sobretot de l’atestat policial que també ens indica si és un delicte que s’ha comès amb aquesta intencionalitat. (...) [Però] el que necessiti en aquell moment la persona moltes vegades no va lligada amb la categoria que li dona el Codi Penal”.*

La participant en l’àmbit del Departament de Justícia considera que les principals barreres que troben les víctimes de delictes d’odi són el propi funcionament del sistema policial i judicial. Per exemple, troba que les persones sense llar no s’acosten al sistema de justícia perquè veuen prioritari cobrir primer les seves necessitats bàsiques. Pel que fa al col·lectiu LGTBI, considera que sovint aquestes víctimes no han fet pública la seva orientació sexual, i tenen cert temor a que es faci públic arrel d’un procediment judicial.

Així, proposa, primerament, que tothom tingui més i millor informació sobre els seus drets, i que la societat prengui consciència de quines accions són discriminatòries. Alhora, considera que és necessària molta formació específica en delictes d’odi i discriminació, i ho expressa de la següent forma:

*“Si tu ja fas el pas, però després la resposta que tens és una altra, perquè no entenen el que tu estàs expressant, no entenen com t’has sentit, no entenen que tu ho relaciones al fet que això ha estat un delicte de discriminació o d’odi cap a la teva persona per ser com ets. (...) Jo crec que a nivell jurídic, a nivell de cossos policials, a nivell dels advocats, a nivell de tots nosaltres, de l’administració de justícia, ens falta aquesta mirada”.*

Tanmateix, considera que les víctimes que han estat ateses pels serveis oferts des del Departament de Justícia estan molt agraïdes, doncs hi troben un espai on ser escoltades que no tenen al sistema judicial.

#### **7.2.4.2. Percepcions del Departament d'Igualtat i Feminismes**

Pel que fa al concepte de delicte d'odi, els participants traslladen que tracten de fer molta pedagogia en la diferència entre delicte i infracció administrativa. Considera que existeix molta confusió a la societat en general, i això acaba causant certes decepcions en les persones que s'hi apropen al Departament, doncs quan són casos penalment rellevant, ells no tenen competències per fer res. I a l'inrevés, quan es troben amb un arxiu d'una causa penal perquè el jutge a considerat que no es tracta d'un delicte d'odi, la víctima, sovint molt sorpresa per aquest fet, no es planteja traslladar el cas a l'àmbit administratiu, per poder analitzar si la seva denuncia podria subsumir-se en una infracció administrativa.

D'aquesta manera, els participants consideren:

*“Som conscients que a vegades hi ha una mica de confusió amb tots aquests conceptes (...). Crec que és important anar-ho explicant i anar fent pedagogia. És evident que la línia a vegades no és tan clara (...) i, per tant, també és normal que, tenint en compte que aquest àmbit o aquestes polítiques es treballen des de fa menys anys, també a la població en general, a vegades li costa familiaritzar-se amb aquests conceptes o fer aquesta diferenciació.”*

Els entrevistats entenen que la tasca formativa del Departament d'Igualtat i Feminismes és clau. Així, els professionals de la Xarxa SAI fan formació específica en el moment que s'incorporen, però, a banda, compten amb un pla anual de formació, on cada any s'imparteix formació específica en discriminacions a una mitjana de 6.000 treballadors públics. Tot i així, consideren els participants que encara cal molta més formació. En aquest sentit:

*“El que està clar és que falta, no vull dir formació, sinó capacitat, és a dir, que realment quan tens una víctima davant has de tenir uns mínims que ara mateix jo*



*crec que tot aquest sistema no l'assumim. I amb això soc sincera i conscient que hem de fer molt esforç de posar-nos una mica al dia amb aquests estàndards. (...)*

*Per no centrar-me únicament que falten recursos, o sigui que els recursos d'acord, però els que tenim fins ara ens hem de donar una volta, és a dir, hi ha molt poca formació antidiscriminació, molt poca formació d'igualtat de tracte i molt poca formació a nivell capacitadora de com hem d'atendre a una víctima, quan et ve amb tot el que et ve”.*

Pel que fa al finançament, el principal repte que identifiquen és el de dotar de més recursos a la Xarxa SAI, doncs actualment els i les treballadores hi dediquen una mitjana de 8 hores a la setmana. La intenció del Departament d'Igualtat i Feminismes és poder comptar amb treballadors a temps complert en els diferents SAI locals, per tal de millorar el servei d'atenció, augmentar l'horari d'atenció i oferir un millor servei a la ciutadania. També destaca que algunes entitats del tercer sector recelen dels serveis que ofereix la Xarxa SAI, i no deriven les víctimes que atenen a aquest servei públic. Pensa que cal més coordinació per tal que aquestes persones coneguin tots els recursos, tan públics com privats, que tenen al seu abast, i a partir d'aquí, puguin decidir quins fer servir. Finalment, considera que la Xarxa SAI no és prou coneguda per part de la ciutadania, ni els serveis que allà s'hi ofereixen.

Pel que fa a les barreres per denunciar, troben que cada vegada n'hi ha menys. Destaca que Mossos d'Esquadra tingui una unitat específica per delictes d'odi, de manera que les persones que atenen als denunciants estan més sensibilitzades amb la discriminació que poden patir les víctimes. Tot i així, no tenen dades sobre l'opinió que tenen les víctimes sobre el sistema de justícia penal en general o sobre els serveis que ofereix el Departament, si bé considera que duen a terme una correcta derivació del casos que reben.

Un dels recursos que destaquen els participants per millorar les xifres d'infradenúncia és un formulari que disposa la Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació, de manera que les persones poden fer arribar les seves denúncies fins i tot a través del mòbil.

El problema que reconeixen és que aquesta Oficina només té competències en l'àmbit administratiu. Tot i així, ofereixen un espai d'escolta a qualsevol persona que s'apropi a l'Oficina, per tal que la víctima se senti acompanyada, i això independentment de si els fets que relata tenen rellevància penal o administrativa. També destaquen la feina de mediació que es duu a terme per part de l'Oficina per tal d'evitar que determinats casos acabin donant pas a un procediment sancionador.

#### **7.2.4.3. Percepcions del Departament d'Interior**

El participant informa que han tingut certs problemes en concretar el concepte de delicte d'odi, doncs es troben amb diversos escenaris en els que es podria argumentar una situació de discriminació, però no tenien les eines per fer-les encaixar en algun dels tipus previstos al Codi Penal. Segons declara, operen de la següent manera:

*“Situació en la qual la persona no està rebent un tracte d'igualtat que rebria si no tingués una condició d'identitat individual o personal que ell identifica com a diferent, pertanyent a una minoria. Aquella situació entenem que pot ser, no la donem directament, però que pot ser motivada per una discriminació i per tant, aquí és on comencem a veure si realment s'ha donat per l'aplicació d'una motivació d'odi”.*

En relació a les polítiques públiques dirigides a millorar l'atenció i assistència a víctimes d'infraccions d'odi i discriminació, el participant apunta seguidament que, si bé sempre s'ha perseguit la violència física, ara també es para atenció a altres tipus de violències com, per exemple, aquelles de caire social, cultural o estructurals que podrien presentar-se en l'àmbit de l'esport. No en va, administracions públiques com ara la Generalitat de Catalunya i els Ajuntaments no només han esmerçat esforços en la protecció genèrica de qualsevol potencial víctima, sinó que estan creixentment focalitzades a la gestió d'àmbits d'activitats concretes amb factors de risc més elevats com, per exemple, l'oci nocturn i els esdeveniments esportius. En tots dos àmbits hi ha hagut una atenció específica

per tal d'establir mecanismes preventius i d'actuació que responguin a les seves particularitats. Des de punt de vista de la prevenció s'ha realitzat una decidida aposta, en aquest context, per involucrar a les entitats organitzadores d'activitats recreatives i esportives federades, així com a professionals de la seguretat privada presents en aquests àmbits, per tal de formar-los adequadament, establir-hi canals fluids de comunicació i elaborar protocols d'actuació immediata en la matèria. La capacitat d'aquests operadors ha anat acompanyada de campanyes audiovisuals de sensibilització contra les discriminacions que apel·len a lemes com ara "#EsportSegur" en l'àmbit esportiu, o en el cas de l'oci nocturn "Això és violència, no siguis còmplice".

Considera que la prioritat actual és millorar l'atenció a la víctima, i, al mateix temps, la prevenció del delictes. Tot i que reconeix que caldrien més recursos en prevenció, el participant preveu que les actuacions actuals tindran bons resultats a llarg termini. Un dels recursos que creu que cal implementar és la figura de l'agent civil mediador, per tal que en un problema determinat en l'àmbit de l'esport o l'oci nocturn, no calgui avisar directament a Mossos d'Esquadra. Així:

*“Agents civils de mediació, per dir-ho d'alguna manera, que realment puguin validar el que la persona t'està explicant que ha percebut com a discriminació, que no necessàriament és així i pugui validar en aquell moment si aquell treballador o treballadora o aquella empresa o aquella entitat està atenent a raons objectives o realment s'està donant una discriminació, és clar, seria molt més útil”.*

Pel que fa a les principals barreres que puguin tenir les víctimes a l'hora de denunciar, considera que l'element fonamental és el desconeixement per part de la ciutadania, en general, dels seus drets, i de com exercir-los. De manera molt il·lustradora, narra el participant:

*“(A Espanya) som molt d'escriure una carta al diari o de queixar-se a xarxes o de queixar-se a la fornera. Però no fas la reclamació on toca (...). Els ciutadans és impossible que coneguin totes les adreces de tota la Generalitat que té al seu abast. Aleshores potser incidir que si t'adreces a consum o a la policia, o algunes*

*que són més fàcils d'identificar, t'acompanyaran i et diran on pots posar la teva queixa”.*

### **7.2.5. Avaluació dels problemes de coordinació entre els diferents agents que presten serveis a les víctimes**

**A la ciutat de Barcelona, la Taula d'Entitats amb servei d'atenció a víctimes de discriminació està formada en l'actualitat per l'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona (OND) i 26 entitats. Fora de la ciutat comptal, els Serveis d'Atenció a la Víctima es coordinen amb la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal, realitzant una funció de cribratge:**

*“(…) el perfil de les persones que arriben aquí són persones que tenen moltes problemàtiques a més a més. Llavors, quan ets una persona que ve per refugi, quan ets una persona que està en una família que no té casa, no té on anar, quan és una persona que arriba i no té xarxa, amb aquella persona hem d'aconseguir que serveis socials de base se'n faci càrrec, encara que sigui lesbiana, trans, o que sigui un noi, una persona que treballa a l'àmbit sexual i que estigui al carrer i que et ve perquè has sabut que aquí fem el canvi de la targeta sanitària. Però, aquesta persona necessita els mateixos recursos. Una persona, al marge que sigui una persona trans o no. Llavors, sí que fem un cribratge a nivell de padró, és a dir, quan nosaltres fem la primera acollida, també per pacte amb la Generalitat, el que fem és un conveni amb el Consell Comarcal i totes les persones de Terrassa i del partit judicial de Terrassa, les atenem nosaltres”.*

Pel que fa a la coordinació de la Policia amb els Serveis d'Atenció a la Víctima dels Ajuntaments de la província de Barcelona, el primer dels participants entrevistats va explicar que aquella en realitat no resulta gens senzilla, en no disposar d'espai temporal addicional per realitzar intervencions específiques amb víctimes. Com és obvi, aquesta circumstància redundaria negativament en la protecció efectiva de la víctima:

*“Quan hi ha serveis especialitzats de l'Ajuntament que s'impliquen en el tema, nosaltres notem que ho fa molt més lent. És a dir, al millor nosaltres anem per una velocitat que creiem que és l'adequada per donar una resposta i sobretot*

*protecció... Els serveis especialitzats de, per exemple, ara tenim un cas de dues noies que pugen a l'autobús i un col·lectiu de nois marroquins, perquè són parella de noies, les insulta, la intimiden.... Elles estan treballant amb el grup especialitzat de LGTBI, que hi ha aquí a l'Ajuntament, i ells fan com a mediació; intenten parlar amb elles, parlar amb la part que diem són els agressors... Veiem que no són els mateixos temps que tenim nosaltres, i no deixaran de canviar la seva actitud fins que no concerti la visita ni canviï la mentalitat d'aquest col·lectiu cap a elles, no canviarà res i continuarà sent víctima durant aquest temps. No tens aquesta protecció tampoc”*

Un segon participant descriu aquesta relació com segueix:

*“(...) posem en comú el cas o derivem al SAI, però trobem la dificultat aquesta de l'intercanvi de dades i tal, que de vegades és difícil o que sembla de vegades que la víctima va a aquest servei i ja no s'acosta al nostre”*

Quant a la relació entre les Forces i Cossos de seguretat, singularment la policia, i el sistema sanitari, la principal dificultat rau en l'eventual eficiència dels sistemes previstos per compartir informació:

*“Hi ha el Departament de Salut també. I, també, ens pot passar informació de persones que han estat ateses en serveis mèdics i ens detecten que hi pot haver un delicte i ho posen en coneixement del circuit. Aquí, sempre estem agafats amb pinces, amb el dret a la protecció de dades... Però, no dic a l'entrevista, sinó que dic que quan un metge ve al circuit, ens diu que: "Atenc ahir a [nom], i pel que em conta a mi com a metge, però estic convençut que aquí hi ha signe, que hi ha delictes, ¿val?". És clar, ells sempre estan com: "Ostres. És que no sé fins a quin punt et puc passar tota aquesta informació o no". No basem gaire en la confiança, en la protecció entre tots els que componem el circuit, amb un objectiu, que és la protecció de la víctima. Això està per damunt de tot...”*

Quant a la coordinació interna entre les pròpies Forces i Cossos de seguretat, en concret entre els Mossos d'Esquadra i les Polícies locals, un primer agent entrevistat destaca que:

*“Ara mateix no tenim les competències per prendre declaració a les persones que hagin pogut ser víctimes d'un delictes. Ara mateix no les tenim, però també he de dir que tenim voluntat de tenir-les. Ara mateix hem iniciat el projecte i la implementació de les competències en violència de gènere i per tant, allà, en aquest context, en aquest marc, voldríem també iniciar el projecte dels delictes d'odi. En relació als que hàgim pogut tenir, hem tingut efectivament temps pretèrits, no gaire, no fa massa, però un parell o tres de casos en què realment estava clara els indicis que apuntaven a la comissió de delictes d'odi. I el que nosaltres fem és prendre declaració immediatament a la persona al lloc amb una acta per intentar ja tenir algun tipus de document iniciador de l'atestat, però posteriorment li preníem declaració en seu policial per enviar tot l'atestat complet a Mossos d'Esquadra o directament a la judicatura. Val. A partir d'aquí, les dificultats que ens hem trobat han estat, eh, potser la dificultat perquè les víctimes denunciessin els fets, potser per una falta de confiança amb la policia, potser per vergonya o perquè en els casos que ens trobem eren d'aporofòbia”.*

La percepció d'un segon agent policial sobre aquest aspecte, del tot complementària a l'anterior, és la següent:

*“Hi ha una feina molt, no diria de coordinat, però, sí de suport mutu i de col·laboració estreta. Coordinats, sí que hi ha campanyes que fem coordinades, però, no hi anem briefings, no hi anem... Tot i que el contacte... Jo, per exemple, una de les funcions que tinc, és la meva coordinació, la coordinació de l'àrea de Policia Judicial, de Policia Local amb l'àrea d'OAC i del Cap de Mossos d'Esquadra, i les nostres relacions amb el jutjat, amb les reunions que fem amb Fiscalia i amb els jutges i jutgesses dels diferents jutjats”.*

En referència a la relació entre els cossos de policia i les entitats del tercer sector, cal posar el valor la contribució d'aquest participant:

*“Bé, estem al dia d'aquelles conductes que igual podrien representar delictes d'odi. Bé, és que li diria que a nivell acadèmic no. És a dir, des de la perspectiva acadèmica, des del fet de dir ostres, quina és ara mateix la tendència jurisprudencial o la tendència normativa sobre el tema? No, perquè segurament nosaltres tenim les nostres pròpies fonts d'informació i d'anàlisi de documents.*

*Potser és més pel fet del tracte per part dels agents de la [Policia], d'aquestes persones, que sigui un tracte digne, adequat, que no per un tema més operatiu a nivell diríem acadèmic, és per potser pel tracte per algunes, hi ha hagut algunes circumstàncies en què, eh, per exemple, [tercer sector] s'ha queixat del tracte de [Policia] respecte de les persones sense-sostre i sempre ens ha interessat conèixer de primera mà. Doncs evidentment aquest possible tracte injust que no hauria d'haver passat per poder a prendre mesures diríem de reactives”.*

A la vista de les entrevistes realitzades a la present recerca, la relació existent entre la policia i les autoritats judicials sembla constituir en aquesta matèria una de col·laboració fluida i ben coordinada. No obstant, els agents de policia preguntats sobre el funcionament d'aquesta acció cooperativa consideren que s'hauria de trobar més normativitzada, és ha dir, que hauria d'estar regulada legalment d'una manera més precisa:

*“Qualsevol dubte, tens els telèfons que en dic jo. Tanmateix, amb els jutges també tenim molt bona relació aquí, en el partit judicial a [Ciutat], i tenim molt bona relació amb la seu judicial i amb la Fiscalia. Per tant, qualsevol dubte que ens sorgeix sempre tenim les portes obertes. I amb raó perquè són tipologies delictives que no són habituals, gens habituals. No és el dia a dia nostre, sinó que ens ho podem trobar cada x temps i ens preguntem si ha canviat alguna cosa. Ens diem “hauria de fer alguna cosa més? Doncs no ho sé.” Amb els altres fets delictius del Codi Penal en tenim moltíssims, per exemple, els teloners. En canvi, de delictes d'odi no m'han passat res. No tenim directrius, a part d'aquell protocol que comentava del Ministeri de l'Interior, que serveix com una guia, no hi ha gaire res a nivell policial o per nosaltres. I no hi ha una actualització, eh? M'explico. No s'actualitza la formació. Suposo que també és perquè si nosaltres no detectem tant o no es denuncia tant, com podem dir que hauríem de millorar a nivell policial? Doncs mira, la declaració l'hauria d'agafar així” o potser que l'acompanyi com a la víctima de gènere, amb un advocat professional que en sàpiga. Però si no se'n fan, diguem així, no tenim les eines per millorar nosaltres”.*

La coordinació del Departament de Justícia amb Fiscalia i Mossos d'Esquadra és permanent. Des de Justícia no tenen cap mena de coordinació, en canvi, amb les

entitats del tercer sector, amb excepció de la Fundació Arrels, per mediació de la Fiscalia de delictes d'odi. La raó d'aquesta circumstància és que l'accés per part de l'Administració pública a les persones sense llar resultaria, en cas contrari, pràcticament impossible.

En el cas del Departament d'Igualtat i Feminismes, es troba coordinat de manera igualment continuada amb Mossos d'Esquadra, Fiscalia i Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte del Departament de Justícia, per tal de proporcionar els serveis d'acompanyament jurídic que hi ofereixen. Alhora, està en contacte amb la Sindicatura de Greuges i hi deriven qualsevol mena d'informació que pugui necessitar. Però sovint opten per aprofitar la Xarxa SAI, que està instaurada arreu del territori, per atendre directament les necessitats de les víctimes, sense haver de derivar constantment a altres recursos d'altres departaments. També es coordinen amb les entitats del tercer sector per rebre informació sobre els casos de discriminació que es puguin detectar al territori. Pel que fa a l'Oficina d'Igualtat de Tracte i No Discriminació, en canvi, el circuit de coordinació que tenen instaurat és directament amb Fiscalia, i no amb Mossos d'Esquadra. Tampoc no tenen cap mena de coordinació amb entitats del tercer sector.

Quant al Departament d'Interior, finalment, *"[e]n els casos de seguretat privada sí que veiem, d'una banda, que se'ns apropaven, i aquí és on sí que potser serveix per detectar víctimes, organitzacions o entitats que treballen amb persones que normalment són vulnerabilitzades, des de SOS Racisme, Arrels Fundació que treballa amb persones que viuen al carrer, l'Observatori Contra l'Homofòbia... S'apropaven a nosaltres per posar queixes o denúncies que no tenien un recorregut marcat"*. Arran d'això es va elaborar un Protocol amb el tercer sector per poder donar millor resposta als casos que reben. També presenten una estreta vinculació amb la Direcció General de Coordinació de Polícies Locals per facilitar l'arribada d'informació des dels municipis. En canvi, no treballen directament amb Fiscalia. Tot ho treballen directament amb Mossos d'Esquadra i des d'aquesta instància es trasllada a Fiscalia.



### 7.2.6. Altres necessitats detectades en el decurs del present estudi

La present investigació posa de manifest l'existència d'un important desequilibri territorial entre la ciutat de Barcelona i la resta dels municipis de la província de Barcelona. D'una banda, a la ciutat de Barcelona es poden trobar molts més serveis destinats a l'assistència de víctimes d'odi. D'una altra, les persones que hi treballen estarien extraordinàriament formades en la matèria de referència. Així va posar-ho de manifest aquest participant:

*“Amb fiscalia a dia d'avui tenim llaços. Des de fa uns quants anys, no estava jo encara aquí, però jo crec que la coordinadora del servei en el seu moment, ja des del 2015 o així [...] Ara, per exemple, justament amb la implementació de la Llei d'Igualtat de Tracte amb l'organisme per a l'Oficina per la Igualtat de Tracte i No Discriminació de Gènere de la Generalitat. D'aquí, també tenim prou relació. Per al que seria la denúncia i la investigació, poc més. Després, ja tirem de... Sí, amb l'OND de Barcelona... [...] Hem tingut el primer contacte amb l'Oficina de Delictes d'Odi de Mossos aquest any, al gener [...] El Síndic, be, estem allà veient. El de Barcelona, sembla que pot ser potent. Encara, no hem pogut explorar gaire perquè és nou. És recent el seu nomenament...”*

Això no succeiria, en canvi, fora de la ciutat de Barcelona:

*“Hi ha procediments que sí, que primer s'han tramitat com a lleus i després hem aconseguit que es qualifiquin com a diligències prèvies, sobretot els casos que ens arriben de la ciutat de Barcelona perquè tenim un protocol amb l'Oficina per a la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona. Llavors, és un protocol que ens va molt bé per coordinar-nos en totes les situacions de discriminació que passen a la ciutat per LGBTIfòbia, perquè ells tenen coordinació amb Guàrdia Urbana, amb l'equip d'atenció a la víctima, amb la fiscalia d'odi i tenen més recursos per intentar fer aquests tràmits, si és necessari, de transformació, de procediment, etcètera. En el cas de Barcelona, tenen més garanties de que, a nivell penal tinguin més recorregut que no tant alguna que pugui passar a Tarragona, per exemple. Tenim desequilibri territorial [...] Ara s'està desenvolupant el que és la xarxa SAI de la Generalitat, que són els punts de Servei d'Atenció Integral i LGTBI en els municipis. Però, ens trobem també que ara està millorant... Però, la majoria de*

*personal que forma part d'aquests tallers són tècnics de l'Ajuntament que els hi assignen aquest càrrec, però que potser no estan del tot formats o sensibilitzats en aquesta matèria i, per tant, no estan preparats per fer front, situacions de LGBTIfòbia que ocorren al municipi. Llavors, el SAI pots fer el que estigui al seu abast, però no cobreix, ni molt menys, tots els recursos que pot oferir una oficina, com és a l'OND, que té un servei de mediació socioeducatiu, psicosocial, jurídic, la coordinació amb agents socials i institucionals, etcètera, que al SAI no veiem tant que s'implementi. També, hi ha ara l'àrea LGTBI de la Generalitat i l'Oficina d'Igualtat i no Discriminació. Però, això és més en el camp administratiu i també fan que sigui Catalunya també, com té la seu a Barcelona, doncs també, el SAI per molt que hi hagi els espais que costa també que les incidències d'arreu del territori es focalitzi o se centralitzi en aquests organismes. Llavors, també veiem aquest desequilibri territorial en altres aspectes”.*

Una altra entrevista ens va proporcionar un segon exemple de disparitat territorial en els dos sentits indicats (nombre d'efectius i especialització del personal):

*“(...) hi ha molta gent amb vivències de violència i discriminació, que si tu l'envies a 3 visites online a una psicòloga que està a Barcelona, quan aquí molta gent el que necessita és un acompanyament... Moltes vegades, les persones més vulnerables no tenen la possibilitat d'anar amb tren a Barcelona, quan són gent, per exemple, que arriben de processos d'asil, que hagin arribat sense xarxa, que no tenen casa o que surten de casa seva. Tots han vist a Barcelona, fer una visita i si és Online, moltes vegades, no tenen ordinador. Vull dir que, és un servei que no ens ha servit...”.*

Entitats del tercer sector ens expliquen que, en termes de prova i credibilitat de la víctima-testimoni, no totes les víctimes de conductes discriminatòries responen al mateix perfil:

*“(...) treballem molt el que nosaltres veiem, és a dir, per a mi és més indicador saber que tinc precedents, és a dir, jo què sé. Mmm, val... Perquè tenim dos tipus de cas, per dir-ho d'una manera, el cas que és evident que té una prova irrefutable i aquest cas camina per si sol. I, després, hi ha tots els altres, que són la majoria. Que no camina per si sol, però jo sé que és molt probable que el que compta*

*aquesta persona hagi passat com va dir. Per què? Perquè ja me'n venen 200 abans com ell. Llavors, es confirma un patró, és a dir, tirem a base de confirmar patrons de conducta molt sovint, i és l'experiència el que ens permet decantar-nos per assumir o no un cas... Nosaltres identifiquem que, els interventors de la Renfe fan servir criteris racistes a l'hora de controlar els bitllets dels passatgers. Però, és que no ho diem només [entitat], també ens cridaven testimonis per dir-nos el que acabaven de veure, que és que entra l'interventor al vagó i va directe a l'única persona negra asseguda a tot el vagó. Això, el de l'única persona negra asseguda al vagó, ho vaig sentir una i altra vegada, una i altra vegada, una i altra vegada... Fins que, fins i tot, arribem a identificar una línia de tren concreta”.*

Una constant a les entrevistes a persones vinculades al tercer sector és la demanda d'un millor finançament per aquestes entitats. La precarietat dels recursos econòmics que pateixen s'evidencia a través d'aquest relat:

*“El finançament sempre ha sigut molt (scil. precari) i sempre hem anat justos, escassos en finançament i hi ha hagut ocasions que no hem pogut cobrar el mes. Ens hem hagut d'esperar perquè el finançament... i, perquè, les subvencions arriben quan arriben. A vegades, nosaltres hem de prestar els serveis diàriament, però la subvenció és anual, s'ha de presentar cada any, que això també suposa un cost molt fatigant, perquè al cap i a la fi, en el nostre cas és presentar el mateix servei cada any, i l'has d'actualitzar amb les dades obtingudes en els darrers anys, si hi ha hagut novetats i millores. Fer més atractiu el projecte per intentar cada any rebre més finançament”.*

Aquestes entitats destaquen que, en ocasions, quan el fet es denuncia davant les autoritats competents per la seva investigació, la dimensió discriminatòria del fet passa desapercebuda. En conseqüència, quan la víctima s'adreça a aquelles entitats, es consta que la recepció de la denúncia no ha estat del tot correcta:

*“I, a vegades, sí que rebem el cas, quan la persona ja ha posat la denúncia i ha tingut aquest malestar per part... No sempre, eh?, però ha tingut aquest malestar amb l'experiència amb els Mossos. Llavors, tenim uns consells bàsics. Primer, incidir en la motivació lgtbifòbica, que ha tingut l'agressió cap a ell, per exemple, si ha patit una agressió física, doncs que a l'hora de posar denúncia, no quedi cromo*

*l'imaginari de que ha sigut una agressió física o una discussió entre iguals, sinó que darrere d'aquesta agressió física hi ha hagut una motivació d'odi, una motivació lgtbifòbica i per això serà incidir en la denúncia que hi ha hagut aquesta motivació”.*

Alguns dels entrevistats també ha posat en dubte el funcionament eficient de la normativa administrativa aplicable en la matèria a Catalunya, singularment de la Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia; i de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació. Valgui com a exemple la valoració que segueix:

*“S'intenta iniciar un procés administratiu per la Llei 11/2014 o per la Llei 19/2020, però això és un desastre, perquè sé que, dels 8 anys que fa que està en vigor la Llei 11/2014 només hi ha hagut 10, o no sé si arriba 10 sancions per aquesta llei, per infraccions d'aquesta llei i no sabem què passa, però mai acaben prosperant els procediments administratius per infracció d'una llei i de la Llei 11/2014. Sempre diuen que hi ha faltes de proves, que costa identificar les persones agressores, sempre són arguments d'aquest tipus, però sí que veiem denúncies que s'intenten tramitar per la via penal, però acaben passant per iniciativa i per iniciativa tampoc prospera i això crea una frustració per la víctima, brutal. Perquè, comença amb unes expectatives de que això anirà a algun lloc i al final, es veu que és anar allargant fases, ara aquí, ara allà, però que no acaba anant enlloc. Bé, també la fatiga emocional que això suposa...”*

Es constata que no poques víctimes de delictes d'odi s'allunyen d'una orientació vindicativa respecte l'agressió patida i el seu perpetrador, per mostrar-se fermament convençudes d'un abordatge d'intervenció educativa amb l'agressor:

*“A mi, em sorprèn a positiu moltes víctimes que no tenen tanta necessitat d'anar en contra de l'agressor, sinó que això serveixi de precedent per fer pedagogia i que en aquest cas, s'aconsegueixi crear una transformació social cap a la persona que ho ha exercit i cap a en general. És a dir, sempre ens diuen: “El meu interès no és que aquesta persona sigui encarcerat, sinó que sigui capaç d'entendre que el que ha fet està mal, que no es pot fer i que atempta contra els drets humans i que tenim*

*dret a ser i amar com vulguem". I, jo sento aquesta necessitat de cap a l'agressor, que hi hagi aquell canvi de xip que no sigui una sanció, com pot ser una presó, una multa, sinó que hi hagi un canvi de xip pedagògic cap a ell".*

El col·lectiu dels menors potencials víctimes de delictes d'odi es presenta com a una de les poblacions més preocupants pels SAI:

*"(...) també atenem força situacions d'adolescents o joves que pateixen LGTBIfòbia familiar, que estan sortint de l'armari, descobrint la seva identitat de gènere o d'orientació i que no troben en una primera fase per part de la família, no troben la resposta d'acceptació esperada. Llavors fem un treball d'acompanyament a aquesta persona adolescent o jove i amb els seus familiars referents perquè puguin anar fent camí d'acceptació de la diversitat, de la diferència".*

Aquesta preocupació esdevé particularment significativa quan el comportament discriminatori s'utilitza com a mitjà per l'assetjament en l'àmbit laboral:

*"També un altre col·lectiu, un altre focus creiem que també que hi ha és el tema de l'assetjament escolar. És a dir, la meua companya també té contacte directe amb els col·legis... Hi ha vegades que dins d'un assetjament escolar o d'aquests conflictes d'amenaça o agressió, xarxes socials, aïllament... És clar, no sabem realment si tot està motivat per una mala relació o hi ha vegades que hi ha un altre motiu al darrere perquè és d'una altra nacionalitat, perquè també tenim, ja que de vegades ens arriben casos, de bullying o altres, o de conflictes que hi ha, i una de les persones doncs al millor està fent un trànsit, o al millor acaba d'arribar d'un altre país. És clar, de vegades ens és difícil identificar quin és l'origen d'aquest problema. I nosaltres no arribem. I moltes vegades, és clar, a nivell d'educació es treballa amb els protocols que ells tenen i primer evidentment es fa l'atenció a nivell educatiu, però no ens transcendeix a nosaltres. I en molts casos també són menors, menys de 14 anys són edats que no tenen responsabilitat penal i llavors directament no ens arriba. A més, que fins i tot si fos entre 14 i 16 és evident que primer hi ha la via de la mediació, la via del departament d'Ensenyament, hi ha conductes que passen dins del centre escolar i que és clar, la nostra intervenció doncs o no ens arriba o es resol abans el problema o tampoc ho sabem".*

També es destaca la importància del tractament psicològic de la víctima:

*“Justament un dels punts que he posat des de medicina forense, hem tingut l'experiència que hi ha hagut molt bona predisposició a col·laborar i, de vegades, amb alguna persona que hem atès per LGTBIfòbia. Conjuntament hem fet el suggeriment de vincular-ho amb un tractament més especialitzat que pogués ser de tercera generació, unint la visió del cos i ment. I penso que això s'hauria d'acabar d'implementar i d'articular que hagi llocs amb convenis de fiscalia o jutjats perquè les persones que han patit o han estat víctimes de qualsevol discurs d'odi puguin rebre aquest treball del trauma emocional. Però tenint en compte les sensacions físiques i la fragmentació que queda tant de pensaments, emocions i sensacions físiques/corporals, és un dels punts que volia proposar, l'oferiment o facilitació de tractament psicològic especialitzat amb relació al trauma”.*

Igualment, de l'acompanyament a la víctima en el procés penal:

*“Una de les propostes que també fèiem és que hem vist molt oportú i molt reparador quan hi ha un acompanyament en el procés judicial, tant en la declaració com en el judici per part de persones o de tècniques de l'Oficina d'Atenció Social o de l'Oficina d'Atenció a la Víctima dels Jutjats. Això ha estat també molt positiu per a la víctima de sentir-se molt recolzada, sentir que la institució, l'administració pública la recolza”.*

Aquesta circumstància és reconeguda fins i tot per algun de les autoritats judicials preguntades al respecte:

*“Entrevistador: Creu que la víctima es pot sentir sola?, entre cometes, davant el procés penal.*

*Polícia: Sí, jo crec que se'n sentiria. Se sent sola perquè nosaltres no estem simplement per ratificar l'atestat. Però. Però sí que és veritat que no, no fem trucades per saber com estan, suposo que per un tema de col·lapse també policial i de la mateixa manera que tampoc fem. Be, sí que es fa un seguiment a la gent de la violència masclista. Per tant, jo crec que s'hauria d'implementar el seguiment que es fa, però es fa més un seguiment està més vinculat al risc que tenen les víctimes de violència masclista. No és un seguiment que es faci per un tema de no més vinculat al fet de saber com estan per tenir una mica més de cura amb elles, sinó pel tema del risc. Però jo crec que aquest també s'hauria de fer seguiment*

*d'aquestes víctimes i en el moment en què implementem el servei es valorarà. Jo crec que positivament aquest seguiment”.*

Ens constata una percepció generalitzada de manca de recursos a tots els àmbits implicats. Conjuntament amb aquesta limitació material, es considera que des d'una perspectiva judicial no sempre es dona la mateixa consideració, ni tampoc la mateixa credibilitat, a les potencials víctimes de delictes d'odi que a d'altres tipologies de víctimes. Les víctimes que ens ocupen quedarien, així, més exposades que d'altres davant del sistema penal:

*“Per tant, les víctimes estan molt soles. Em sap greu, eh? Em sap greu que estiguin soles però tampoc tinc les eines per poder-les acompanyar. No tinc prou gent per dedicar-me ni s'han creat grups específics per delictes d'odi, ni tinc la formació per delictes d'odi per poder explicar i dir-los “no es preocupi”. La versió bona és que tot surt bé i tenim una sentència, però no sé fins a quin punt la sentència...t'he condemnat a dos anys però no entres a presó perquè no has comès mai cap delictes. Per tant, continuen al carrer. També les penes són poques, són pocs anys, diguem ho així. Llavors: he passat per un procediment farragós, he quedat exposat i aquesta persona me la trobo demà al carrer també. I les ordres d'allunyament costen també que es posin perquè hi ha d'haver una habitualitat, un risc real...així com a les víctimes de violència de gènere es miren les ordres d'allunyament amb carinyo i les estudien bastant...en els delictes d'odi, en canvi, si aquestes persones són del mateix barri, doncs potser també li cap una ordre d'allunyament. Perquè si ja l'ha l'agredit i ara, a més a més, tenim unes una denúncia entremig ens hem de plantejar si potser hauríem...Les ordres de protecció trobo que queden com “allà”, a nivell jurídic”.*

Constitueix una opinió generalment compartida que el sistema previst per l'assistència a la víctima del delictes en general, i, molt en particular, a la víctima del delictes d'odi en particular, no disposa de serveis psicològics adequats per tractar l'impacte emocional de la discriminació en un temps raonable:

*“A nivell de serveis de seguretat social no hi cap que en poc temps pugui ajudar psicològicament per afrontar aquests fets denigrants que m'estic trobant, només per ser romanès, per exemple? O perquè tinc aquesta religió, i crec en Déu...saps?”*

*Estan sols. Sí que ho veus que estan bastant sols. I nosaltres clar, és clar, no podem oferir res perquè és que tampoc hi ha gaire per oferir”.*

Un bon exemple de coordinació de serveis d'atenció a la víctima, poc habitual amb caràcter general en l'àmbit municipal, és el següent:

*“Primer, el nostre, ja t'ho explicaran amb més detalls, però la nostra Unitat de Servei d'Atenció a la Víctima està connectada amb els altres serveis de l'Ajuntament, com amb el tema de dones, com amb el tema LGTBI i tot el demés, i interactuen amb bastanta freqüència i jo crec que tots treballen d'una manera bastant transversal amb els temes, cadascun evidentment dedicant-se al tema que li toca, també ho hem de dir. I d'alguna manera també tenim un òrgan dintre de l'Ajuntament que és una taula participativa, el que seria la comissió participativa, la Taula de la Comissió de la Convivència. Aquesta comissió de convivència es fa... és un representant de cada grup municipal, un representant dels diferents cossos que operen de la policia a la ciutat, la Policia Nacional o els Mossos d'Esquadra... Cada mes aproximadament, té una periodicitat, i anem veient que els temes que tracten bàsicament son els continguts del que serien els delictes d'odi, els del Codi Penal, homofòbia, xenofòbia... Ho dic perquè això és important, tenir una taula de participació, tenir cervells que d'alguna manera estan bastant ben connectats”.*

Una demanda habitual és la intensificació d'una *“formació especialitzada en aquest tipus de delictes perquè els professionals tinguin totes les eines i tingui tots els coneixements per poder detectar de forma clara quan es troben davant d'un delicte d'odi o una infracció”*. També plans de millora i estandardització de la valoració i qualificació jurídica del risc per part de la policia:

*“Amb odi i discriminació no tenim una eina, no tenim un instrument o un qüestionari, sinó que ens basem de fonts d'informació; d'experts; de l'experiència; el contacte amb la fiscalia; qüestions que transmet el fiscal; i les entitats que ens transmeten a nosaltres... I, aleshores, intentem detectar quins són els riscos que tenen les víctimes per tal de fomentar el que són mesures de protecció policial. Puc dir que, avui dia, no hem realitzat cap protecció policial amb una víctima d'odi i discriminació, que no significa que no tingués risc, d'acord? Perquè, sí que hem*



*tingut alguna que hem pensat que tenia nivell de risc, però també és cert que el fet de tenir protecció policial, a vegades, és una reticència per part de les víctimes”.*

S'adverteix una excessiva discrecionalitat judicial sobre delictes d'odi i discriminació, així com l'impacte negatiu que aquestes decisions poden desplegar sobre les víctimes en termes de confiança en el conjunt del sistema penal:

*“Nosaltres tenim molta confiança i molt bon rotllo amb fiscalia... Qui acabi establint les sentències amb jutges o jutgesses, magistrats o magistrades. I clar, un cop nosaltres entreguem el nostre treball, tot i que fem un seguiment per veure quina és la condemna, evidentment, aquí ni volem ni podem influir. Hi ha de tot. És a dir, hi ha jutges i jutgesses que diuen: “Ostres, això em sembla prou greu i ho fico en una sentència «x», però a lo millor al mateix cas... que un altre jutge o jutgessa, doncs, no és tan fort, és més laic, arriben a la conformitat... i, aleshores, pot ser que la víctima se senti una mica decebuda en el sentit de que: “Ostres, ara es faran unes conformitats... Què és? Fem punts, una sanció econòmica i li suspenem la condemna”. Però clar, això ja és a nivell penal i els acords que puguin arribar entre advocats, fiscalia i jutjats”.*

## **8. Conclusions**

1. De forma absolutament majoritària, les denúncies per delictes d'odi no arriben a través de les Forces i Cossos de seguretat, sinó mitjançant els Serveis d'Atenció a la Víctima. En els casos d'interposició de denúncia davant les autoritats del sistema penal, la tipificació inicial dels fets denunciats en l'àmbit que ens ocupa realitzada pels agents de l'autoritat policial no sempre s'ajusta completament a la realitat patida per les víctimes a les quals presten assistència.

2. Certament, aquesta qualificació jurídica no determina l'objecte del procediment penal, que queda configurat per la interlocutòria d'acomodament de les Diligències Prèvies a Procediment Abreujat. No obstant, és clar que la seva orientació pot condicionar-ne la investigació i eventual persecució, al menys la policial. A la vista de les entrevistes realitzades a uns i altres cossos policials, podria concloure's que

la interpretació de la policia local resulta menys restrictiva que la sostinguda per Mossos d'Esquadra i Fiscalia.

3. La casuística dels delictes d'odi és considerablement àmplia i es troba estretament interrelacionada amb altres modalitats delictives, particularment contra les persones. No en va, això es troba normativament determinat per l'aplicabilitat de l'art. 22, 4ª CP a qualsevol classe de delicte, en línia amb la definició de delicte d'odi més compartida internacionalment, és a dir, la sostinguda per l'OSCE.

4. Els delictes d'odi són expressius de les característiques del teixit social de l'àmbit territorial on es produeixen. Com a conseqüència d'aquesta premissa, no resulta en absolut estrany que a les diverses localitats de la província de Barcelona on s'han realitzat entrevistes del present estudi, els delictes d'odi presentin importants nivells d'incidència o elements diferencials.

5. Amb motiu de les múltiples raons extensament exposades al llarg de la present investigació, la xifra negra de delinqüència resulta considerablement més elevada en els delictes d'odi que en altres grups d'infraccions penals. En els nombrosos supòsits no denunciats per les víctimes, la detecció dels delictes d'odi depèn de dos factors fonamentals. D'una banda, de l'existència de llaços previs amb interlocutors de la comunitat que puguin alertar de la comissió dels delictes contra un col·lectiu determinat. D'una altra, de persones de la comunitat que hagin estat testimonis de l'eventual agressió. Aquestes persones han d'estar suficientment sensibilitzades per tal que l'agressió d'odi no els passi desapercebuda i procedeixin a denunciar-la a les autoritats (tal com es comprova que està començant a succeir amb motiu, per exemple, dels delictes relacionats amb la violència domèstica). Per tal de fomentar-ho, cal una decidida intervenció pública de sensibilització i conscienciació a la ciutadania.

6. Un motiu addicional per la no denúncia és l'existència d'una considerable multiplicitat d'interlocutors. Quan la víctima d'un delicte d'odi dona el difícil pas de sobreposar-se a les nombroses barreres per la denúncia i l'acaba interposant, esperar trobar en qui s'encarregui de rebre-la vincle una mínima complicitat. En

cas que hagi de passar pel procés d'explicar els esdeveniments victimizants a altres persones, aquest vincles es va esvaint progressivament, fins el punt de desaparèixer eventualment del tot i portar a la víctima, en el pitjor dels casos, al desistiment. En altres contextos, com ara les teràpies per tractar l'estrès posttraumàtic, existeix una experiència ben contrastada exactament en aquesta direcció. No en va, es calcula que aproximadament la meitat dels pacients d'aquestes teràpies abandonen abans de completar el tractament perquè no suporten haver de reviuir successivament l'acte victimitzant. Tot plegat suggereix que les víctimes que no volen denunciar podrien ser precisament les més afectades pels delictes d'odi i, en conseqüència, les més necessitades d'atenció pel sistema penal.

7. El concepte de delictes d'odi és percebut com massa ample i, alhora, desconnectat de la percepció de la víctima. Si bé des d'un punt de vista jurídic, el principi de legalitat i la necessària subsumpció dels fets en els tipus previstos al Codi Penal limiten el que ha de considerar-se delicte d'odi, la víctima no sempre entén que el que ha patit no pugui ser qualificat de discriminació. En aquest sentit, caldria ampliar els recursos oferts pels agents socials d'acompanyament i assessorament pels casos en que, si bé no concorren els requisits típics del delicte d'odi, la víctima percebi la situació com a una discriminació pel factor identitari que la individualitza. En cap cas la tendència hauria de ser ampliar cada cop més els delictes d'odi, sinó, per contrari, ampliar els serveis d'acompanyament psicosocial, d'assistència mèdica i d'orientació jurídica per aquelles persones que se senten víctimes d'un delicte d'odi, independentment del seu eventual encaix en els requisits típics del Codi Penal.

8. L'actual diferència entre delicte d'odi i infracció administrativa relacionada amb una causa de discriminació és difícil de delimitar pels operadors jurídics, i crea una forta confusió en el teixit social, que no entén que determinats casos de discriminació no derivin en un procediment penal. D'una banda, el legislador autonòmic ha d'esforçar-se per identificar els factors que diferencien les infraccions que creen en les lleis autonòmiques dels delictes d'odi, per evitar

duplicitats i solapaments que poden comportar problemes de prejudicialitat penal i de cosa jutjada. Alhora, cal que des de les institucions del govern autonòmic es faci pedagogia a la societat en general respecte del que són les infraccions administratives, per tal que les eventuais víctimes coneguin el recorregut que han de seguir depenent de la situació que pateixin.

9. La principal barrera per aconseguir que la víctima d'un delictes d'odi interposi denúncia és el propi sistema policial i judicial. Les víctimes de delictes d'odi, especialment si han patit aquest tipus de discriminació durant un llarg període de temps, o pateixen una situació de vulnerabilitat crònica, com ara el sensellarisme, no confien en els cossos policials ni en l'administració de justícia, doncs se senten d'alguna manera exclosos del normal funcionament de la societat. En aquest sentit, és necessària una àmplia formació i sensibilització de conjunt dels agents del sistema d'atenció a la víctima i del sistema penal, d'una banda, i de la societat en el seu conjunt, d'una altra, sobre els drets que li són propis, per a que les eventuales víctimes de delictes d'odi siguin conscients que poden exigir el mateix tracte per part de l'Administració que qualsevol altre víctima. Alhora, cal que sigui la pròpia Administració qui prengui la iniciativa d'apropar-se a col·lectius crònicament vulnerables per tal de prevenir eventuales situacions de discriminació, i prendre coneixement de les que s'estiguin produint.

10. La distinció entre delictes general d'odi (delictes comú amb la motivació discriminatòria prevista a l'art. 22, 4<sup>a</sup> CP), altres delictes específics d'odi (arts. 170, 197, 5, 511 i 512 CP) i discurs d'odi punible (arts. 510 i 522-525 CP) sostinguda des del Servei de delictes d'odi de la Fiscalia Provincial de Barcelona és compartida per la doctrina (Landa Gorostiza, 2018) i la jurisprudència dominants. Caldria afegir als delictes d'odi, no obstant, l'atemptat contra la dignitat moral de l'art. 173 CP; i entre els discriminatoris, el delictes de discriminació laboral greu (art. 314 CP). Aquesta doble omissió es pot considerar justificada, amb tot, per una doble raó: d'una banda, perquè l'abast de l'art. 173 CP és considerablement més ampli, tot comprèn-hi infraccions contra la dignitat sense motivació discriminatòria; d'una altra, perquè el delictes de l'art. 314 CP es pot considerar

Dret penal simbòlic, en ser d'aplicació pràcticament impossible per raons fonamentalment tècniques.

11. En relació amb el delicte contra la integritat moral de l'art. 173 CP, un de béns jurídics més habitualment afectats als atemptats contra la dignitat recollits a aquest precepte és la integritat física. En aquest context, la realitat pràctica revela que *“es produeixen agressions físiques sobre les persones que són casos alarmants de violència absolutament gratuïta executada amb la finalitat d'humiliar i vexar la víctima, creant-hi un sentiment de terror, d'angoixa o de inferioritat per la gratuïtat de l'atac sofert, lesionant així greument la seva dignitat humana”* (Bolea Bardon, 2023).

12. Davant d'aquesta circumstància, i *“considerant que els tipus de lesions, bé de delicte, bé de falta, previstos al Codi Penal no esgoten la total antijuridicitat d'aquestes conductes, en protegir-s'hi exclusivament com a bé jurídic la integritat física de la persona sense contemplar l'atac que aquelles conductes també suposen a la seva integritat moral”, la Instrucció 6/07, 9-11, de la Fiscalia Provincial de Barcelona, va assenyalar que aquests fets hauran de ser qualificats “no només com a delicte o manca de lesions, sinó a més com a delicte contra la integritat moral de l'art. 173.1 del Codi Penal, concurs ideal de l'art. 77 Codi Penal amb la infracció de lesions esmentada, els esmentats casos de violència física absolutament gratuïta executats amb la finalitat d'humiliar i vexar la víctima, menyscabant greument la seva dignitat humana, i que normalment respondran a motius racistes, antisemites o una altra classe de discriminació referent a la ideologia, religió o creences de la víctima, l'ètnia, raça o nació a què pertanyi, el seu sexe o orientació sexual, o la malaltia o minusvalidesa que pateixi, circumstància agreujant prevista al núm. 4 de l'art. 22 del Codi Penal que, en cas de concórrer-hi, també haurà de ser apreciada”.*

13. Aquesta Instrucció de la Fiscalia Provincial de Barcelona es va emetre a propòsit del conegut cas dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), succeït l'octubre del 2007. Un jove va agredir una menor equatoriana a l'interior d'un dels vagons d'aquell mitjà de transport sense provocar-li lesions constitutives

de delictes, encara que amb motivació obertament xenòfoba. Amb suport a la Instrucció, la Fiscalia Provincial de Barcelona va sol·licitar per a l'acusat, a més de la corresponent per l'atemptat contra la salut individual de la víctima, la pena de 3 anys de presó per la suposada comissió d'un delictes contra la integritat moral del art. 173 CP. La SJP núm. 16 Barcelona 18-3-2009 va condemnar l'agressor, com a autor d'un delictes contra la integritat moral, una pena de presó de 8 mesos i el pagament d'una multa de 360 euros per una falta de maltractament. A més, la Sentència va imposar al condemnat l'obligació d'indemnitzar la menor equatoriana amb 6000 euros pels danys morals causats per l'agressió, en què, segons la resolució, "hi va haver una intenció directa" d'humiliar-la per la condició de dona i immigrant". La resolució va ser confirmada per la SAP Barcelona, 6ª, 8-2-10. En un supòsit semblant, ja sota la vigència del nou article 510 CP resultant de la reforma del 2015, la SAP Madrid, 15a, 676/ 17, 30-10, va confirmar concurs de delictes entre lesions de l'article 147.2 CP i delictes d'odi de l'article 510.2 a) CP apreciat per sentència d'instància en cas d'agressió a víctima perseguida i apallissada per la seva orientació sexual. els que s'ha aplicat l'article 173 CP per insults racistes continuats es poden trobar, per exemple, a la SAP Barcelona, 7a, 706/15, 25-9; i la SJP núm. 17 Barcelona 483/15, 17-9, confirmada per la SAP Barcelona, 7a, 109/16, 9-2.

14. Sobre la base del que acaba de ser exposat, a l'Avantprojecte de Llei Integral esmentat per a la igualtat de tracte i la no discriminació de 31 de maig de 2011 es va suggerir la incorporació al Codi penal d'un precepte nou, que serviria d'enllaç entre el Capítol 1r i el 2n. El precepte tindria el tenor literal següent: "En tot cas, es produirà menyscapte greu de la integritat moral de la víctima a què es refereix l'art. 173.1 d'aquest Codi quan el tracte degradant s'infligeixi per algun dels motius previstos a l'art. 22.4ª d'aquest Codi". La justificació d'aquesta proposta de reforma, de la qual no se'n van fer ressò, però, ni la LO 5/2010 ni la LO 1/2015, va ser la següent: "És cert que, de vegades, els supòsits en què un subjecte infligeix a una altra persona un tracte degradant per alguna de les causes discriminatòries previstes a l'art. 22.4a CP han estat subsumits per una part de la jurisprudència a l'art. 173.1 CP. Això no obstant, és evident que aquest últim precepte no

constitueix, precisament, un rebutjat de taxativitat, prestant-se, per això, a interpretacions contraposades. Aquesta circumstància acaba derivant en una consideració d'una part important de supòsits com els que acaben de ser plantejats com a casos amb un contingut d'injust menor, mereixedors, com a màxim, de la consideració de mera manca de lesions, coaccions o amenaces. No obstant això, és evident que cap d'aquestes qualificacions jurídiques aconsegueix aprehendre íntegrament, de cap manera, el contingut de desvalor d'aquesta mena de conductes. Les causes discriminatòries previstes a l'art. 22.4a CP tenen el seu fonament material no només en la protecció del dret a la igualtat real davant la llei (art. 14 CE), sinó també, i fonamentalment, de la dignitat humana (art. 10 CE). Per això, es pot afirmar que els supòsits en què un subjecte infligeix a una altra persona un tracte degradant per alguna de les causes discriminatòries previstes en aquell precepte constitueixen, per principi, atemptats greus contra la dignitat humana o la integritat moral de la persona. Això és perquè aquests atemptats representen una negació mateixa d'algun dels principals elements identificatius de la persona. El precepte que es proposa permetrà subsumir en el seu tenor literal tots aquells actes o comportaments de violència absolutament gratuïta executada per mòbils discriminatoris i perpetrada amb la finalitat d'humiliar i vexar la víctima, creant-hi un sentiment de terror, d'angoixa o de inferioritat per la gratuïtat de l'atac sofert, lesionant així greument la seva dignitat humana. Tant si es tracta d'actes reiterats o permanents d'humiliació o vexació a les persones per motius discriminatoris, com de conductes ocasionals, però de gran intensitat lesiva per a la dignitat de la persona”.

15. En matèria d'*indicadors de polarització*, continua sent referencial la SJP nº 22 Barcelona 412/09, 29-10, que va aplicar la circumstància agreujant de motivació racista al conegut “cas Bada-Bing” amb suport en els següents indicis, coneguts d'acord amb la terminologia forense com a “indicadors de polarització”: *“Respecte de l'agreujant quarta, de Cometre el delictes per motius racistes,.. o una altra classe de discriminació referent a.. la nació a què pertanyi..”. la mateixa ha quedat més que justificada en els nombrosos insults produïts durant el partit, sobretot durant la segona part en què l'acció dels diversos jugadors de l'equip Badabing es dirigia*

*sobretot a menystenir la nacionalitat dels contraris, així, mentre aquests podien referir insults tals com "la petxina de la teva mare" els mateixos no tenen una altra connotació excepte l'ofensiva, mentre que els jugadors de Badabing menyspreaven el contrari per ser tots ells d'una altra nacionalitat, com si aquest fet objectiu de naixement determinés minusvalidesa personal. I això es constata així mateix en les expressions proferides contra Eladio abans i mentre és copejat que és sobretot tal condició la que excita i agreuja l'actuació de tots ells. La frase proferida ja en passadissos per part de Severiano, just abans de copejar a Eladio en què refereix li traurà la vida, i l'enviarà al seu país anomenant-lo sudaca de merda, és igualment demostrativa de tal pretensió no només d'enganxar sinó de fer-ho en consideració a la nacionalitat de tots ells. Per tant, cal predicar aquest agreujant en el delicte de lesions, en les faltes de lesions. Així mateix respecte de l'amenaça proferida per Carlos Alberto en què no només assenyala que li tallarà el cap, sinó que s'introdueix de forma clara una motivació xenòfoba en dir-li que la tornarà al seu "put país", de manera que evidentment no només hi ha la amenaça sinó que aquesta va implícita a la condició d'estranger de qui és la víctima. Cas diferent és respecte de la que profereix Juan Miguel en què no es dona tal expressió, no podent amb això predicar-se -en aquesta acció en concret- que afegia una finalitat xenòfoba, a diferència de la consideració de la seva conducta durant tot el partit, i finalment l'apreciació al delicte i faltes de lesions".*

16. No obstant, és necessari destacar que en un Dret penal respectuós amb el principi de culpabilitat, en particular amb el principi de responsabilitat pel fet, la motivació discriminatòria ha de quedar acreditada mitjançant elements perifèrics corroboradors. No, en canvi, a través de la percepció subjectiva de la víctima a partir de l'experiència viscuda, ni tampoc amb la confessió per part del victimari d'una eventual actitud interna contrària al principi d'igualtat (xenòfoba, homòfoba, etc.). En cas contrari, la interpretació i aplicació dels preceptes reguladors dels delictes d'odi i discriminació poden constituir expressió d'un Dret penal d'autor incompatible amb els principis politicocriminals d'un Estat democràtic (Gómez Martín, 2019).



17. Molt controvertida és, igualment, que la qualificació d'un fet delictiu com a delicte d'odi depengui de l'absència de conflicte o incident previ que neutralitzi la motivació discriminatòria. La realitat és ambdós elements resulten perfectament compatibles: no hi ha res inherent a la motivació discriminatòria pròpia dels delictes d'odi que impedeixi la seva aplicació quan es presenti de forma successiva a un conflicte previ (potser motivat, de fet, per la referida motivació) (Landa Gorostiza, 2018).

18. Tot i l'escassa utilització forense de les pericials psicològiques com a mitjà probatori, els resultats de la present recerca posen de manifest que aquest material organismes que de manera més freqüent reben a les potencials víctimes de delictes d'odi i discriminació: els Serveis d'Atenció Integral i les entitats del Tercer Sector.

## 9. Propostes

1. En atenció a les conclusions extretes a partir de la investigació realitzada, és considera altament convenient implementar mesures de Justícia restaurativa específicament previstes per víctimes de delictes d'odi. Aquestes mesures, més reparadores per la víctima i menys retribuicionistes pel victimari, servrien per satisfer de manera més adequada les necessitats dels subjectes passius d'aquesta tipologia delictiva. L'oferiment i facilitació de tractament psicològic especialitzat per la víctima esdevé, així, una mesura particular necessària en aquest context.

2. L'acompanyament integral de la víctima de delictes d'odi en el procediment penal té una dimensió d'atenció material, una segona de suport psicològic i una darrera, però no per això menys important, d'assistència legal i processal. Aquesta darrera dimensió de l'acompanyament de la víctima correspon a la seva representació processal i lletrada. Es recomana la realització de l'oportuna modificació normativa per tal de garantir a les víctimes de delictes d'odi l'accés a una Justícia gratuïta amb enfocament especialitzat en la matèria.

3. Tal i com s'ha posat repetidament de manifest al llarg de la recerca que ens ocupa, una de les principals barreres per la denúncia en els delictes d'odi és la desconfiança del sistema judicial i la por a la victimització secundària com a conseqüència del contacte amb l'Administració de Justícia. Un dels actes processals que major impacte emocional pot representar pel subjecte passiu del delictes és la declaració com a víctima-testimoni. En atenció al que s'acaba d'exposar, i amb l'objectiu d'evitar l'eventual procés de victimització secundària que podria provocar l'acte processal de presa de declaració de la víctima de delictes d'odi, es recomana la implementació de totes aquelles mesures (normatives, materials, econòmiques, etc.) per assegurar l'acompanyament (material, psicològic, econòmic, etc.) de la víctima durant el desenvolupament del Judici Oral, en particular en el moment de la seva declaració. Resulta igualment

aconsellable l'especialització en delictes d'odi i discriminació del personal (policial, judicial) que prengui declaració a la víctima.

4. Un altre dels principals factors revictimitzants del procés penal, encara en relació amb la pràctica de diligències declaratòries, rau en la multiplicitat d'ocasions que la víctima d'un delicte d'odi ha de reviuire la seva experiència traumàtica mitjançant el relat circumstanciat dels fets que ha patit. Aquesta potencial afectació resulta extensiva tant a la declaració en seu policial, com en les successives a l'oficina judicial o davant l'autoritat judicial. Aquesta multiplicitat de declaracions pot desplegar no només en la persona de la víctima, sinó també en el correcte funcionament de l'Administració de Justícia. No en va, recordem que, d'acord amb jurisprudència consolidada del Tribunal Constitucional, la declaració de la víctima-testimoni únicament pot constituir prova de càrrec adequada per enervar la presumpció d'innocència que empara a l'acusat si presenta tres característiques: versemblança objectiva, credibilitat subjectiva i persistència en la incriminació, és a a dir, absència de contradiccions rellevants. És clar que quantes més declaracions es prenguin a la víctima, més probable serà que incorri en contradiccions en relació amb la seva percepció dels fets. Per tal d'evitar les referides declaracions recurrents de víctimes de delictes d'odi, es suggereix modificar el marc legal i de funcionament material del procés penal.

5. Com és evident, el contacte de la víctima d'un delicte d'odi amb el seu victimari al Judici Oral pot resultar especialment traumàtic, en atenció a les particulars característiques d'aquesta tipologia d'infraccions. Per aquesta raó, es considera aconsellable reconèixer a la víctima la facultat de sol·licitar la utilització de mampara en situacions especials, sempre que amb aquesta mesura no s'atempti contra el principi de contradicció del plenari.

6. Queda clar, en definitiva, que un dels principals frens per la llibertat i la tranquil·litat de la víctima en l'exercici legítim del seu dret a accedir al sistema de justícia penal per presentar denúncia, declarar en instrucció o en l'acte de Judici Oral, o, senzillament, per reprendre la seva trajectòria vital després del seu pas pel procés, és la por al victimari. Pot ajudar a apaivagar-la, sens dubte, que l'autoritat

acordi, conjuntament amb la pena prevista específicament al tipus aplicable, una mesura d'allunyament del condemnat respecte la víctima. Tot i que, certament, l'art. 55 CP permet la possibilitat d'acordar l'aplicació de les mesures previstes a l'art. 48 CP (entre les quals es troba la referida d'allunyament) pels delictes d'homicidi, avortament, lesions, contra la llibertat, de tortures i contra la integritat moral, tracta d'éssers humans, contra la llibertat i indemnitat sexuals, la intimitat, el dret a la pròpia imatge i la inviolabilitat del domicili, l'honor, el patrimoni, l'ordre socioeconòmic i les relacions familiars, convindria incloure-hi expressament dins d'aquest llistat els delictes d'odi i discriminació.

7. El principal inconvenient per procedir a aquesta modificació normativa consisteix en l'absència al CP d'aquesta darrera categoria delictiva. Tal i com sol·licita un destacat sector de la doctrina penalista, la previsió d'un capítol del Llibre II del CP reservat als delictes d'odi i discriminació compliria una doble funció. D'una banda, precisament la possibilitat que el propi legislador penal tingui en consideració aquesta classe de delictes als efectes d'aplicar-hi conseqüències jurídiques que puguin resultar particularment adequades en atenció a les necessitats de les víctimes. D'altra banda, dotar a aquest grup de delictes d'una ordenació sistemàtica de la qual ara mateix no disposen, en trobar-se dispersos per tot el Codi penal. Una de les principals conseqüències d'aquesta circumstància és, de fet, l'absència d'un catàleg únic de motius discriminatoris. En alguns casos, la gran disparitat existent entre els tipus penals en joc en relació amb aquest element acaba provocant una insatisfactòria protecció penal dels drets de certes víctimes. Alguns exemples del que s'acaba d'indicar els proporcionen els arts. 314, 511 i 512 CP, que, en atenció a la seva pràctica inaplicabilitat, han acabat esdevenint Dret penal simbòlic.

8. Encara en referència a les mesures que poden servir per a que el decurs del procés penal afecti en la menor mesura possible el desenvolupament vital de la víctima de delictes d'odi, fora aconsellable que aquesta disposés de la informació relativa a quan hagi estat citat a declarar l'agressor o quan hagi tingut coneixement de la denúncia presentada per la víctima. Quan la víctima sigui part en el

procediment penal per haver interposat querella, aquesta informació li podrà ser proporcionada per la seva representació lletrada. En cas de presentació de mera denúncia, s'haurà de garantir que li sigui proporcionada per alguna altra via del sistema d'atenció i assistència de la víctima.

9. També contribuirà a millorar la sensació subjectiva de seguretat de la víctima d'un delictes d'odi el desplegament d'actuacions policials tendents a incrementar la seva protecció. Alguns exemple en poden el seguiment telefònic o presencial, el patrullatge preventiu per la zona on s'hauria produït l'incident, etc.

10. Pel que fa al personal de seguretat privada que intervé en alguns àmbits de risc discriminatori, com ara el de l'oci nocturn o els esdeveniments esportius, no només té capacitat tècnica per detectar i posar en coneixement de les autoritats policials els delictes detectats, sinó també per dur a terme una primera atenció a les víctimes d'odi i discriminació. Aquest fet influeix en l'actitud favorable a la denúncia a les instàncies del sistema penal que puguin experimentar amb posterioritat, Per aquest motiu, és necessari reforçar la formació en valors social a l'àmbit de la seguretat privada, per tal que les víctimes se sentin ateses i confiïn en aquest servei quan reben un tracte discriminatori, atès que actualment no existeix aquest tipus de formació.

11. És necessari ampliar i reforçar figures com la de l'agent civil mediador, que, sense formar part pròpiament del cos policial, atén a una persona que considera haver estat víctima d'una situació de discriminació, i pot validar el que ella ha percebut, independentment de si existeixen dades objectives de la discriminació. L'agent civil mediador pot ser un bon intermediari entre la víctima i els cossos i forces de seguretat, en el sentit de filtrar els casos que calguin derivar a denúncia, però, alhora, oferint tots els recursos públics i privats a les víctimes en aquells casos en que els fets no tinguin rellevància punitiva.

12. Fora convenient la superació de certes limitacions en relació amb les funcions desenvolupades per l'Oficina de Atenció a les Víctimes posades de manifest pel Magistrat de l'Audiència Provincial de Barcelona. Una de les més rellevants rau en

la seva condició d'oficina autònoma del Departament de Justícia, sense cap mena de vinculació orgànica amb la concreta unitat judicial. A la ciutat de Barcelona, aquesta circumstància provoca, per exemple, la inexistència de seus de l'Oficina de Atenció a les Víctimes a l'edifici de l'Audiència Provincial de Barcelona (únicament té seu a la Ciutat de la Justícia). Com és evident, aquesta circumstància provoca un menyscapte rellevant de la capacitat funcional de l'Oficina per proporcionar una atenció de proximitat a la víctima.

13. També seria recomanable que aquesta mateixa acció coordinada, que es reconeix igualment amb el cos policial de MMEE, es fes extensiva a les policies locals, a les entitats del tercer (tal i com succeïa amb l'anterior Fiscal encarregat del Servei especialitzat en delictes d'odi i discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona) i amb els departaments de la Generalitat de Catalunya amb competències en la matèria.

## 10. Referències

- Aguilar García, M. A. (2011) “Estudio de los problemas que plantea la redacción actual del art. 510 del código penal a la vista de las interpretaciones realizadas por nuestros tribunales”, *La Ley Penal*, nº 86.
- Aguilar García, M. A., Gómez Martín, V., Marquina, M., De Rosa, M. y Tamarit, J. M. (2015). *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d’odi i discriminació*. Generalitat de Catalunya. Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Antón Rubio, C. (2020). *Análisis de los servicios de organizaciones y administraciones públicas para víctimas de delitos de odio y discriminación en Barcelona. Informe de Investigación*. Institut de Drets Humans de Catalunya.  
<https://www.idhc.org/arxius/recerca/InformeServiciosVictimasOdio.pdf>
- Balboni, J. M., & McDevitt, J. (2001). Hate crime reporting: Understanding police officer perceptions, departmental protocol, and the role of the victim is there such a thing as a “Love” crime?. *Justice Research and Policy*, 3(1), 1-27.
- Barkworth, J., & Murphy, K. (2016). System contact and procedural justice policing: Improving quality of life outcomes for victims of crime. *International Review of Victimology*, 22(2), 105-122.
- Bernal del Castillo, J. (1998), *La discriminación en el derecho penal*.
- Borja Jiménez, E. (1999), *Violencia y criminalidad racista en Europa occidental: la respuesta del Derecho penal*.

- Castro, F.J. (2019). Obediencia a ley y apoyo al sistema de justicia penal en colectivos vulnerables: semejanzas y diferencias con la población general. *Revista General de Derecho Penal*, 32, 20.
- Dolz Lago, M.J., “Los delitos de odio en el código penal tras la modificación operada por LO 1/2015. Breve referencia a su relación con el delito del art. 173 CP”, *Diario La Ley*, nº 7721, 24-10-11.
- Díaz López, J.A. (2013), *El odio discriminatorio como agravante penal. Sentido y alcance del artículo 22.4 CP*.
- Díaz López, J.A. (2018), “El art. 22.4 CP y la motivación discriminatoria on line”, en Miró Llinares, F. (dir.), *Cometer delitos en 140 caracteres. El Derecho penal ante el odio y la radicalización en Internet*.
- Dopico Gómez-Aller, J. (2004), “Delitos cometidos por motivos discriminatorios: una aproximación desde los criterios de legitimación de la pena”, *ADPCP*, LVIII.
- Dopico Gómez-Aller, J. (2011), Motivos racistas o similares, en Molina Fernández, F. (dir.), *Memento Práctico Penal*.
- García Álvarez, El Derecho penal y la discriminación. Especial referencia al extranjero como víctima de discriminaciones penalmente relevantes, 2004.
- Hortal Ibarra, J.C. (2012), “La circunstancia agravante por motivos racistas o discriminatorios (art. 22.4ª CP). Una propuesta restrictiva de interpretación”, *Cuadernos de política criminal*, 108.
- Enhancing Stakeholder Awareness and Resources for Hate Crime Victim Support (EStAR). (2022). Policy Brief: Specialist Support for Hate Crime Victims. OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR). <https://www.osce.org/files/f/documents/2/4/513127.pdf>



European Union Agency for Fundamental Rights [FRA]. (2016). Ensuring justice for hate crime victims: professional perspectives.

[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2016-justice-hate-crime-victims\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2016-justice-hate-crime-victims_en.pdf)

Fuentes Osorio, J.L. (2018), “Concepto de «odio» y sus consecuencias penales”, en Miró Llinares, F., (Dir.), Cometer delitos en 140 caracteres. El Derecho penal ante el odio y la radicalización.

Fuentes Osorio, J.L. (2017), “El delito como odio”, RECPC 19-27

Generalitat de Catalunya, Direcció de Comunicació. (6 de Juliol de 2021). *Nota de premsa: El Govern reforçarà els serveis d'atenció a les víctimes de delictes d'odi*. <https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/411662/govern-reforcara-serveis-datencio-victimes-delictes-dodi>

González, J. L., y Manzanero, A. L. (2018). *Obtención y valoración del testimonio*. Ediciones Pirámide.

Herek, G. M., Gillis, J. R., & Cogan, J. C. (1999). Psychological sequelae of hate-crime victimization among lesbian, gay, and bisexual adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 67*(6), 945.

Iganski, P. (2001). Hate crimes hurt more. *American Behavioral Scientist, 45*(4), 626–638.

Laurenzo Copello, P. (1996), “La discriminación en el Código Penal de 1995”, 19.

Levin, B. (1999). Hate crimes worse by definition. *Journal of Contemporary Criminal Justice, 15*(1), 6–21.

Levin, Brian. (2002). From slavery to hate crime laws: The emergence of race and status-based protection in American criminal law. *Journal of Social Issues, 58*(2), 227–245.

- Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal of Experimental Criminology*, 9(3), 245-274.
- Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal of Experimental Criminology*, 9(3), 245-274.
- McDevitt, J., Balboni, J., Garcia, L., & Gu, J. (2001). Consequences for victims: A comparison of bias and non-bias motivated assaults. *American Behavioral Scientist*, 45, 697–713.
- Miles-Johnson, T., Mazerolle, L., Pickering, S., & Smith, P. (2018). Police perceptions of prejudice: How police awareness training influences the capacity of police to assess prejudiced motivated crime. *Policing and Society*, 28(6), 730-745.
- Ministerio del Interior. (2021a). *Informe sobre la evolución de los delitos de odio*. Gobierno de España: Ministerio del Interior. Secretaría del Estado de Seguridad. Dirección General de Coordinación de Estudios.  
[https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/publicaciones-periodicas/informe-sobre-la-evolucion-de-los-delitos-de-odio-en-Espana/Informe\\_evolucion\\_delitos\\_odio\\_Espana\\_2021\\_126200207.pdf](https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/publicaciones-periodicas/informe-sobre-la-evolucion-de-los-delitos-de-odio-en-Espana/Informe_evolucion_delitos_odio_Espana_2021_126200207.pdf)
- Ministerio del Interior. (2021b). *Informe de la encuesta sobre los delitos de odio*. Gobierno de España: Ministerio del Interior. Secretaría del Estado de Seguridad. Dirección General de Coordinación de Estudios.  
[https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/servicios-al-ciudadano/Delitos-de-odio/descargas/Informe-de-la-encuesta-sobre-delitos-de-odio\\_2021.pdf](https://www.interior.gob.es/opencms/pdf/servicios-al-ciudadano/Delitos-de-odio/descargas/Informe-de-la-encuesta-sobre-delitos-de-odio_2021.pdf)

- Ministerio de Justicia. (2022). *Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual*.  
<https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/victimas/oficinas-asistencia-victima>
- Nolan, J. J., & Akiyama, Y. (1999). An analysis of factors that affect law enforcement participation in hate crime reporting. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 15(1), 111-127.
- OSCE Ministerial Council, Decision 9/09, op. cit., note 2, agreed to by all OSCE participating States, states that “hate crimes are criminal offences committed with a bias motive.”
- Pezzella, F. S., Fetzer, M. D., & Keller, T. (2019). *The dark figure of hate crime underreporting*. American Behavioral Scientist.
- Rodríguez Yagüe, C. (2007), *La tutela penal del derecho a no ser discriminado (Análisis de los artículos 511 y 512 del Código penal)*.
- Rostalski, F. (2018), “Motivos y actitudes como fundamento de la agravación penal en los «delitos de odio», en Landa Gorostiza, J.-M., Garro Carrera, E. (dirs.), *Delitos de odio: Derecho comparado y regulación española*.
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513-548.
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513-548.
- Tyler, T. (2017). Procedural justice and policing: A rush to judgment?. *Annual Review of Law and Social Science*, 13, 29-53.
- Tyler, T. (2017). Procedural justice and policing: A rush to judgment?. *Annual Review of Law and Social Science*, 13, 29-53.

Wong, K., & Christmann, K. (2008). The role of victim decision-making in reporting of hate crimes. *Safer Communities*, 7(2), 19-35

