



# EGUZKILORE

(Flor protectora contra las fuerzas negativas)

Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología.  
San Sebastián, N.º 6 - 1992.

• <b>A. Maeso.</b> Presentación .....	7
<b>II Jornadas de Policía Judicial</b>	
• <b>C. Conde-Pumpido.</b> El modelo Constitucional .....	13
• <b>J. Fernández Leyva.</b> El servicio fiscal y el contrabando .....	21
• <b>A. Giménez Pericás.</b> La prueba ilícitamente obtenida .....	29
• <b>A. Nájera Cerrillo.</b> El juego en Euzkadi .....	37
• <b>L. Navajas Ramos.</b> Drogodependencias y Derecho penal ..	43
<b>Homenaje a D. José M. de Barandiarán</b>	
• <b>A. Beristain.</b> Barandiarán, universitario .....	51
• <b>F. Etxeberria.</b> Barandiarán, formador de investigadores .....	57
• <b>J.M.<sup>a</sup> Gondra.</b> Barandiarán y Wilhelm Wundt .....	61
<b>Respuestas criminológicas a las toxicomanías</b>	
• <b>F. Azurmendi.</b> Drogodelincuencia y medidas alternativas ...	67
• <b>D. Beltrán.</b> Penalización o legalización .....	79
• <b>J.L. de la Cuesta.</b> Ley de las drogodependencias .....	91
• <b>A. Giménez Pericás.</b> Los medios de comunicación .....	97
• <b>J. Huete.</b> Tráfico de drogas e inseguridad ciudadana .....	103
• <b>L. Navajas.</b> La respuesta judicial .....	113
<b>Asistencia a las víctimas del delito</b>	
• <b>M.<sup>a</sup> J. Conde.</b> Derechos Humanos de la víctima .....	123
• <b>E. Echeburúa.</b> Las víctimas de agresiones sexuales .....	131
• <b>M.<sup>a</sup> E. de Miguel.</b> Coordenadas del Departamento de Justicia	137
• <b>J.R. Palacio.</b> La asistencia a las víctimas en Vizcaya .....	153
• <b>A. Seoane.</b> Aspectos médicos .....	165
<b>G. Kaiser, Doctor "Honoris Causa" en Criminología</b>	
• <b>J.J. Goirieta.</b> Alocución del Lector .....	175
• <b>G. Kaiser.</b> La función de la Criminología .....	181
• <b>A. Beristain.</b> Criminología, Deontología y Victimología .....	193
• Presentación de publicaciones .....	227
• V Promoción de Criminólogos Vascos .....	241
• Memoria del IVAC-KREI .....	249

EGUZKILORE

Número 6.  
San Sebastián  
Diciembre 1992  
153 - 164

## LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO EN VIZCAYA

José Ricardo PALACIO SANCHEZ-IZQUIERDO

*Profesor de Derecho Penal  
de la Universidad de Deusto - Bilbao*

**Resumen:** se resalta la falta de asistencia a las víctimas y se insiste en la necesidad de promover una mayor protección. Se expone, además, la experiencia piloto del Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito en Vizcaya.

**Laburpena:** delitozko kaltetunentzat laguntza eza aipatzen du, eta irautzen da itzal gehiago behar dala. Egileak ere, erakusten du, saio berri bat, Bizkaian egina, delitzoko kaltetun laguntza serbitzua.

**Resume:** on met en relief la non-assistance aux victimes et on insiste sur la nécessité d'y favoriser une plus grande protection. On explique, en plus, l'expérience pilote du Service d'Assistance aux Victimes des Délits à Biscaye.

**Summary:** it is brought out the lack of assistance to victims and it is emphasized the need for a promotion of a bigger protection. It is explained also the new experience of the Crime Victims Assistance Service in Biscay.

**Palabras clave:** víctima, delito, victimario, asistencia, conciliación.

**Hitzik garrantzizkoenak:** kaltetuna, delittoa, erakeitzailea, laguntza, adiskidego.

**Mots clef:** victime, délit, victime, assistance, conciliation.

**Key words:** victim, crime, victimary, assistance, conciliation.

## SUMARIO

- I. Víctimas y victimarios.
- II. El servicio de asistencia a las víctimas del delito en Vizcaya.
- III. Punto Omega: Gabinetes de conciliación.

## VICTIMAS Y VICTIMARIOS

La humanidad lleva miles de años castigando el delito. Hace poco más de cien años, la escuela positiva y las aportaciones de Lombroso, Garófalo y Ferri, “descubrían” al delincuente y ponían a éste en primer plano: Había nacido la Criminología.

En los últimos veinte años, los estudiosos del Derecho Penal caen en la cuenta de que, junto al delito y al delincuente, en el drama penal confluye, con carácter de protagonista, un tercer personaje hasta entonces olvidado: La víctima del delito.

Con esta constatación, ve la luz una nueva ciencia: La Victimología.

Hasta ese momento, la víctima del delito había sido la gran marginada del proceso penal. “El Derecho Penal tradicional —dice Beristain— se edifica sobre la relación fundamental y prácticamente única delincuente-Estado. No conoce ni atiende a la víctima”. “El interés general, afirma Tony Peters, prima sobre el interés particular de la víctima”; durante muchos años ésta ha venido siendo un molesto, aunque necesario, convidado de piedra.

La gran aportación de la Victimología ha sido la de resaltar el protagonismo de la víctima en el proceso penal. En frase de Newman “la Victimología es como la Criminología al revés”; si esta última llamó la atención sobre la persona del delincuente, aquélla puso de relieve la transcendencia de la víctima del delito.

Refundiendo las definiciones de Ebert y Jescheck, cabría decir que la Victimología es la ciencia que estudia a la víctima del delito, sus relaciones con el delincuente, su contribución a su comisión y las formas de resolución de los conflictos creados por el delito.

A pesar de su juventud como ciencia, el camino recorrido ha sido importante, aunque, ciertamente, falta aún mucho por hacer.

Así, el 24 de noviembre de 1983, el Consejo de Europa realizaba una invitación a los Estados miembros para que estableciesen regímenes estatales de indemnización en favor de las víctimas del delito. Este mismo organismo, el 28 de junio de 1985, promulgaba una serie de recomendaciones respecto de la posición de las víctimas en el Derecho Penal y en el proceso penal. La Asamblea General de las Naciones Unidas, el 29 de noviembre de 1985, formula una declaración de los Derechos Fundamentales de las víctimas del delito. En el año 1979, un centenar de criminólogos creaba la “Sociedad Internacional de Victimología”.

El movimiento reivindicador del papel de la víctima en el drama penal, se ha puesto imparablemente en marcha.

De las diversas facetas que abarca la nueva ciencia, vamos a circunscribirnos a solamente una de ellas: la protección a la víctima del delito, que comporta los siguientes aspectos:

1. Prevención de la victimación: Se trataría mediante ella de evitar que víctimas potenciales se conviertan en víctimas reales de actividades delictivas.

La Criminología ha demostrado que determinados colectivos de personas son especialmente vulnerables a ciertos tipos de delito; se impone, pues, una adecuada información y una especial protección a ese grupo de alto riesgo de victimación.

2. Información a las víctimas del delito de cuáles son sus derechos y de que organismos públicos o privados pueden prestarles ayuda. Wilfried Meyvis estima que este tipo de información puede ser dado, ya desde el primer momento, por la propia Policía.

3. Protección de la víctima durante el proceso. El trato que algunas víctimas sufren por parte de Policías, Jueces, Fiscales y Abogados, es a veces denigrante (piénsese, por ejemplo, en ciertos delitos de violación); ello da lugar a lo que Peters y Schneider denominan "victimación secundaria", es decir, el trauma que sufre la víctima de un delito con ocasión de la declaración de los hechos a la Policía y a la Administración de Justicia. Este tipo de victimación es, en ocasiones, más grave que la causada por la infracción en sí.

4. Fórmulas de arreglo entre delincuente y víctima. Louk Hulsman y Bernat de Celis, han puesto de relieve las posibilidades que ofrecen ciertas soluciones alternativas y los acuerdos extrajudiciales como instrumentos para zanjar conflictos interpersonales creados por el delito. El conseguir la conciliación delincuente-víctima, es una forma de eliminar la tensión entre el protagonista activo y pasivo de la infracción penal.

El Derecho Penal no debe limitarse a castigar; tiene también una función pacificadora que cumplir.

Frieder Dünkel propone, al respecto, con posibles fórmulas las siguientes: Reparación material del daño; trabajo del delincuente en favor de la víctima y encuentro interpersonal entre delincuente y víctima, con intervención de "mediadores de conflictos".

5. Potenciación de la indemnización por parte del delincuente. Es preciso motivar al autor del delito para que indemnice a su víctima, ofreciéndole a cambio, y en determinados casos, ciertas ventajas penales.

El principio de oportunidad reglada (dentro de unos límites), la concesión de una atenuante muy cualificada o la ampliación del marco de la condena condicional, pueden contribuir, ciertamente, a que el delincuente haga un esfuerzo reparador del daño.

Así, en Austria, cabe el sobreseimiento o la no acusación en hurtos sancionados con pena hasta tres años, si el delincuente ha realizado un serio esfuerzo para indemnizar.

Algo similar ocurre en Grecia tratándose de delitos contra la propiedad.

En Italia, se prevén fórmulas de terminación del proceso judicial, en razón a los esfuerzos de indemnización realizados.

Portugal también conoce el sobreseimiento facultativo cuando ha mediado indemnización.

Reconocen también el principio de oportunidad reglada Bélgica, Dinamarca, Francia, Noruega, Países Bajos, algunos cantones suizos, Estados Unidos, Canadá y Australia.

Incluso en Alemania, donde impera un rígido principio de legalidad, se va abriendo paso el principio de oportunidad.

Como norma general cabe decir que, en los países citados, la posibilidad de sobreseimiento en caso de indemnización se circunscribe a delitos contra la propiedad y a lesiones corporales no graves.

6. Indemnización subsidiaria por parte del Estado a la víctima cuando el responsable del delito es insolvente, o se halla en rebeldía, o es desconocido.

Partiendo de un principio de solidaridad social, se va extendiendo la idea de que el Estado debe responsabilizarse económicamente del daño causado por el delito cuando éste no puede ser reparado por los mecanismos normales de indemnización.

Esta indemnización estatal subsidiaria, por regla general, se acuerda con los siguientes límites:

- a) Sólo entra en juego cuando resultan fallidos los instrumentos legales normales que regulan la indemnización "ex delicto".
- b) Abarca solamente determinado tipo de delitos; frecuentemente se circunscribe a los supuestos de muerte o lesiones graves.
- c) En ocasiones, su marco de aplicación se limita a infracciones dolosas, aunque existen países en que también cabe indemnización estatal subsidiaria en los supuestos de responsabilidades culposas.
- d) Se concede con topes máximos previamente señalados, y
- e) En determinados supuestos, la indemnización puede ser reducida e incluso suprimida.

No nos extenderemos más en este punto, por cuanto la materia ha sido excelentemente tratada en monografía de la que es autor Benito Alonso, a la cual remitimos al lector interesado.

Baste con señalar que prevén ayudas e indemnizaciones por parte del Estado a las víctimas del delito las legislaciones de los siguientes países: Austria (1972), Finlandia (1973), Irlanda (1974), Holanda (1975), Noruega y Alemania Federal (1976), Francia (1977), Luxemburgo (1984) y Bélgica (1985).

El panorama dogmático, penal, procesal y usual en España, en relación con el tratamiento otorgado a la víctima del delito, arroja, por desgracia, más sombras que luces.

La Victimología, como ciencia, apenas cuenta en este país con poco más de media docena de precursores: Antonio Beristain, García Pablos, Polaino Navarrete, Peris Riera, Landrove, Sangrador, Benito Alonso y Silva Sánchez. La producción científica es aún muy escasa y, entre los penalistas y criminólogos no se aprecia, salvo honrosas excepciones, un especial interés por abordar esta nueva rama del saber.

El Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal, siguen siendo la carta magna del delincuente, pero no de la víctima.

En efecto, quien como delincuente, real o presunto, se enfrenta a los Tribunales de Justicia, se halla protegido desde el primer momento —gratuitamente incluso si carece de recursos económicos— por todo un tramado legal e institucional. Desde el primer momento de su detención puede contar con un Abogado y un Procurador designados de oficio, si no quisiera o no pudiera nombrar dichos profesionales a su costa.

Si le place ser examinado por un médico forense en el curso de las diligencias policiales o judiciales, puede exigirlo. Si no comprende el idioma castellano, tiene derecho a servirse de un intérprete. Si se trata de un drogadicto le cabrá beneficiarse entre las ofertas institucionales o particulares para su deshabituación.

En la propia sede del Juzgado de Guardia de Bilbao existe un servicio de asistencia social al delincuente.

Toda esta preocupación por el delincuente y sus derechos es buena y aun necesaria. Lo realmente paradójico es que, mientras al autor del delito se le rodea de garantías y se le ofrece una amplia gama de posibilidades, su víctima es la gran olvidada del proceso penal.

En cierta medida, se está produciendo una subversión de papeles. Se protege al delincuente y se desampara a su víctima.

A quien le han robado la cartera con el D.N.I., el pasaporte y las tarjetas de crédito, nadie le asesora sobre qué tiene que hacer para paliar el contratiempo. A la mujer que acaba de ser violada, ningún servicio institucional le aconseja acerca de las precauciones que debe tomar; y así sucesivamente.

El contacto de la víctima con la Policía y el Poder Judicial es frecuentemente traumatizante: molestias para acudir a declaraciones y ruedas de reconocimiento; esperas prolongadas a la puerta de los Juzgados; “vuelva Vd. otro día porque no ha sido citado XX”, comparecencia al juicio oral para declarar a dos metros de distancia de quien le puso la navaja al cuello, con el que se ha compartido sala de espera, etc., etc.

Si el delincuente es insolvente real o aparente, y en la mayoría de los casos lo es, la víctima no resulta indemnizada, mal agravado por el escaso interés demos-

trado por los órganos judiciales para averiguar la solvencia económica efectiva del culpable.

Curiosamente, un país que cuenta con defensores del pueblo, del soldado, del cliente, del consumidor, del oyente y, al parecer, dentro de poco hasta del contribuyente, no ha institucionalizado aún la figura del “defensor de la víctima”, aunque justo es reconocer que existen iniciativas en este sentido en algunas comunidades autónomas, y desde fecha reciente en la Vasca.

El entramado legal no favorece en exceso la reparación del daño causado por el delito, ni siquiera una adecuada protección de la víctima durante el proceso. Veamos que principios contienen al respecto el Código Penal, la Ley de Enjuiciamiento Criminal, y algunas disposiciones de carácter especial.

El art. 9-9.º del Código Penal, sólo concede una circunstancia atenuante de carácter genérico al culpable del delito que repara el daño causado, siempre y cuando se cumplan dos condiciones:

- a) Obrar por arrepentimiento espontáneo, y
- b) Hacerlo antes de conocer la apertura del procedimiento judicial.

De modo que, si el reo indemniza a la víctima sólo para conseguir una atenuación de la pena, o lo hace después de abierto el procedimiento, ya no se hace acreedor de la atenuante; restricciones que no se alcanzan a comprender en una circunstancia que debiera estructurarse a modo de acicate a la reparación, sea cual sea el móvil del culpable y el momento en que la llevase a cabo.

Si a ello se añade que los Tribunales, aun sin concurrir circunstancias atenuantes, suelen aplicar frecuentemente la pena en su grado mínimo, se llega a la conclusión de que el reo del delito tiene muy poca motivación para hacer un esfuerzo económico en orden a la reparación del daño causado.

Instituciones como el principio de oportunidad o el sobreseimiento en caso de indemnización, son desconocidos en el Ordenamiento Jurídico Español. Únicamente en el delito de cheque en descubierto (art. 563-bis-b) se prevé la exención de responsabilidad penal para el librador del cheque en descubierto que hiciese efectivo su importe en el plazo de cinco días.

La reforma del Código Penal de 21 de junio de 1989, al someter al régimen de la persecución privada ciertas infracciones culposas, (art. 563, párrafo 2 y arts. 586-bis y 600), constituye un acicate, en tales casos, para la transacción económica entre autor y perjudicado.

La indemnización por parte del Estado a las víctimas del delito, sólo la contempla el derecho vigente en dos supuestos: para las víctimas del terrorismo o de bandas armadas (Ley de 26 de diciembre de 1984, desarrollada por Decreto de 28 de octubre de 1988) y ciertos casos en que entra en juego el Consorcio de Compensación de Seguros. Justo es decir que el Gobierno tiene preparado ya un borrador de Proyecto de Ley de indemnización a las víctimas, que aún no ha sido presentado a las Cortes Generales para su aprobación.

En la Ley de Enjuiciamiento Criminal, el panorama para el perjudicado por el delito no es mucho más halagüeño. Aunque el art. 109 de la Ley ritaria establece la obligatoriedad de hacer el "ofrecimiento de acciones" al ofendido por el delito y le concede la posibilidad de mostrarse parte en la causa, la estadística demuestra que son muy pocos los perjudicados que optan por el ejercicio de la acusación particular, y ello por la sencilla razón de que, salvo que la víctima pueda acogerse al beneficio de justicia gratuita, ello comporta cargar con los gastos ciertos de un Abogado y un Procurador teniendo como expectativa un recobro hartamente incierto la mayor parte de las veces.

En el caso de que la víctima no opte por personarse en forma en el procedimiento, se convierte en un auténtico cero a la izquierda. No se le informa sobre el estado de la causa, ni se le notifica siquiera la resolución que pone fin a la misma, ni se le oye en orden a la concesión o no de la suspensión de condena; el Ministerio Fiscal, llamado a ejercitar la acción civil en nombre del perjudicado (art. 108 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal), ni siquiera está obligado a entrevistarse con éste para recabarle una relación de daños y perjuicios sufridos.

Parece como si en la mente del legislador español latiera la idea de que la víctima es un personaje incómodo, útil solamente en cuanto su testimonio pueda fundamentar una prueba de cargo.

Que la víctima de una violación tenga que soportar todas las penalidades del procedimiento para enterarse de la sentencia recaída a través de los medios de comunicación, si éstos la hacen pública, es algo que se compagina mal con el estado social que propugna el art. 1 de la vigente Constitución Española.

A la vista de este panorama, asiste razón a Gerardo Landrove cuando llama la atención sobre la desprotección de las víctimas en el Derecho Español.

Para cambiar este sombrío panorama, sería necesario:

1. Que los poderes públicos se concienciasen de que la víctima del delito es el personaje más digno de protección en el proceso penal.
2. Conceder una mayor información a la víctima de sus derechos y de los organismos sociales que puedan prestarle ayuda.
3. Velar por el respeto debido a la víctima a todo lo largo del procedimiento, evitándole riesgos, incomodidades y vejaciones innecesarias.
4. Instaurar oficinas o servicios de asistencia a las víctimas del delito, como institución propia, distinta del Ministerio Fiscal, tal y como ocurre, por ejemplo, en Holanda, Francia, Gran Bretaña y Estados Unidos.
5. Incentivar la indemnización al perjudicado por parte del delincuente, ofreciendo a este último alicientes penales atractivos en caso de reparar los efectos de su acción, o de esforzarse seriamente en ello, y
6. Establecer un régimen subsidiario de indemnización estatal a las víctimas del delito.

El actual sistema penal se halla estructurado para castigar al delincuente, pero no para proteger a su víctima.

## **EL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO EN VIZCAYA**

Justo es reconocer que, recientemente, la Consejería de Justicia del Gobierno Vasco ha creado un Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, con sede en Bilbao, pero con la posibilidad de abrir nuevas oficinas en San Sebastián y Vitoria, si esta experiencia piloto da resultados positivos.

El servicio, de carácter gratuito, fue inaugurado en el mes de octubre de 1991. Su finalidad es brindar asesoramiento multidisciplinar y apoyo a todo aquél que haya sufrido las consecuencias de una acción punible, y podría ser también el embrión de un futuro Gabinete de Conciliación entre los delincuentes y sus víctimas; nos consta que se están realizando experiencias en dicho sentido. Se halla ubicado en los locales del Palacio de Justicia de Bilbao; lo gestiona el Instituto de Reinserción Social de Euskadi y está compuesto por un equipo formado por un Jurista-Criminólogo, una Psicóloga, una Asistente Social y una Auxiliar Administrativa, hallándose abierto al público en horario de mañana y tarde.

Sus objetivos, a nivel de ciudad, son los siguientes:

- a) Disminuir y amortiguar la difusión del sentimiento de inseguridad ciudadana entre la persona victimizada.
- b) Facilitar información general y específica. Difundir medidas preventivas de victimación y de los procedimientos policiales y judiciales, en caso de ser víctima de algún delito.
- c) Potenciar la coordinación de las diversas instituciones implicadas en el tema: Jueces, Fiscalía, Policía, Servicios Sociales.
- d) Facilitar el mejor conocimiento del funcionamiento del apartado policial y de la Administración de Justicia al conjunto de los ciudadanos.

A nivel de usuario particular, el Servicio se cifra como metas:

1. Promover los derechos de las víctimas dentro del ámbito judicial.
2. Elevar el número de denuncias interpuestas por actividades delictivas, como indicador de confianza en el sistema judicial.
3. Generar asociaciones de víctimas que recojan sus necesidades, potencien sus derechos y actúen como interlocutores delante de las diversas instituciones públicas.
4. Asesorar y realizar un seguimiento de la denuncia presentada por la víctima hasta la finalización del proceso penal por cualquier vía.
5. Recoger información sobre los procesos de victimación en Bilbao y su entorno, y muy especialmente en la denominada "segunda victimación".

## 6. Facilitar la ayuda de la víctima en su entorno social.

El Servicio de Asistencia a la Víctima (en lo sucesivo S.A.V.), parte de la idea de que una política de prevención y disminución de los efectos de la inseguridad ciudadana, ha de basarse en una eficaz política informativa. Para ello, propugna las siguientes líneas de actuación:

- a) Fijación de carteles de difusión en instituciones y organismos: Comisarías, Colegios de Abogados, Juzgados, Centros de Servicios Sociales, etc.
- b) Trípticos informativos sobre el tema.
- c) Reuniones con grupos, instituciones y asociaciones ciudadanas preocupadas por el tema.
- d) Información adaptada al público en general: realidad local de la delincuencia, sondeos de opinión y encuestas de victimación.

Por lo que respecta a la atención a las víctimas, el S.A.V. se propone atender a las víctimas de los siguientes delitos: contra la vida, contra la salud individual, contra la libertad y seguridad de las personas, contra el patrimonio, contra el medio ambiente, contra la calidad del consumo, contra la seguridad del tráfico y contra la libertad y seguridad en el trabajo.

Los aspectos en los cuales se desarrollan las acciones del servicio, son:

- a) Información a las víctimas sobre:
  - Derechos de la víctima para hacer efectiva la responsabilidad civil por la comisión de un delito, forma de acceso a Letrados de oficio, etc.
  - Procedimientos legales para hacer prevalecer sus derechos.
  - Distintos tipos de actuaciones policiales o de otro tipo.
  - Diferentes actuaciones a desarrollar por la víctima, tendentes a evitar el riesgo de una victimación posterior: medidas de seguridad y de protección a adoptar.
- b) Atención concreta y puntual:
  - Asegurarse de que se han realizado los trámites pertinentes: interposición de la denuncia, asistencia de un Letrado, adopción de medidas de seguridad y protección.
  - Asegurarse de que recibe una información y asesoramiento referente al problema planteado: marco legal y posibilidades de acción, derivación hacia la red sanitaria, social, etc.
  - Conectar con familiares, amigos, vecinos, como entorno de apoyo a la persona victimizada.
  - Facilitar la vuelta a casa.
- c) Atención continuada:
  - Facilitar información continuada a la víctima sobre la evolución de su denuncia.

- Observar si sufre alguna alteración psíquica o psicosocial como consecuencia de la acción sufrida, y derivación, bajo seguimiento del S.A.V. al servicio correspondiente.

- Utilizar los recursos disponibles de la Comunidad.

- Reducir el sentimiento de inseguridad y aislamiento en que se encuentra la víctima, y al mismo tiempo aprovechar la situación vivida para favorecer y promover acciones tendentes a la mejor interrelación con su entorno.

### **Niveles de intervención**

1. Fase primaria o preventiva: Llevando a término una función de información o difusión, hacia la población en general, las personas victimizadas, profesionales implicados en el campo, etc.

2. Fase secundaria: Distinguiendo entre:

a) Intervención directa: la cuál debe producirse lo más próxima posible al momento de la comisión del hecho delictivo. Como intervención en crisis, es fundamental proporcionar una ayuda psicológica y legal, así como orientación y apoyo con vistas a dotarla de una mayor seguridad y favorecer la disminución de los efectos del trauma sufrido.

b) Derivación supervisada, en caso de ser imposible el abordaje del caso desde el propio servicio.

3. Fase terciaria, que podría ser definida como intervención centrada principalmente en la información y orientación de todas aquellas personas victimizadas, tratando de evitar una nueva victimación, así como la canalización de sus vivencias y necesidades, como medio de control de la difusión del sentimiento de inseguridad al conjunto de la población.

Desde la implantación del S.A.V., las líneas básicas de actuación han sido dos:

1. Promoción del servicio: anuncios al público en prensa, radio y televisión del nuevo servicio que se ofrece al ciudadano. Contactos con policía, judicatura, ministerio fiscal, ayuntamientos y servicios sociales de base, ofreciendo el servicio y solicitando su cooperación.

2. Actividad gestora: Desde su creación hasta el día 31 de enero de 1992, además de la evacuación de consultas breves realizadas por ciudadanos que demandaban información, el S.A.V. ha abierto 117 expedientes.

Como datos estadísticos más significativos, cabe ofrecer los siguientes:

1. Los usuarios del servicio son, en su mayoría, mujeres (60%).

2. En la mayor parte de los casos (52%) el usuario acude al servicio tras haber formulado denuncia previa.

3. Los mayores números de intervención se solicitan en supuestos de:

- Contenciosos de carácter civil (materia ajena al S.A.V.) (17%).

- Estafas (12%).

- Amenazas e injurias (11%).
  - Malos tratos (9%).
  - Lesiones (8%).
  - Robo (6%).
4. El tipo de ayuda solicitada, en cada caso, ha sido la siguiente:
- Jurídica: (79%).
  - Psicológica: (15%).
  - Social: (19%).
  - Reparación económica: (9%).

Es de señalar que en dos casos se solicitó la intervención del S.A.V. como mediador, habiéndose llegado a una avenencia entre las partes en conflicto.

No ofrecemos más datos estadísticos para no aburrir al lector con la frialdad de los números. Para quien desee mayor información, el S.A.V. ha confeccionado una Memoria de sus actuaciones durante los tres primeros meses de actuación.

Cierto que los Servicios de Asistencia a la Víctima del Delito no son una panacea universal, pero al menos, ponen de relieve algo tan simple como que, si el justiciable merece un apoyo social, de no menor respaldo público deben gozar sus víctimas.

No puede olvidarse un fenómeno bien actual, por cierto: cuando la ciudadanía se siente desamparada por los poderes públicos frente a los delincuentes, acude en reacción desesperada a soluciones heroicas y a veces tan peligrosas como las patrullas ciudadanas de autoprotección, o tomarse la justicia por su mano.

Todo lo que sea dar respuesta institucional a una insatisfacción social, (y las víctimas tienen sobrados motivos para estarlo), es elogiabile.

## **PUNTO OMEGA : GABINETES DE CONCILIACION**

Creados ya en Vizcaya la Oficina de Orientación y Apoyo al Detenido y el Servicio de Asistencia a las Víctimas del Delito, ha llegado el momento de plantearse una meta más ambiciosa y, desde luego, virgen en el Estado Español: La creación de institutos de mediación entre víctimas y victimarios, idea en la que ya trabaja el S.A.V.

Hasta ahora, el Derecho Penal se ha caracterizado por responder al mal del delito con el mal de la pena, pero no se ha preocupado lo más mínimo de zanjar los conflictos de intereses surgidos entre delincuente y víctima como consecuencia del acto antisocial. El Derecho Penal aparece así como un derecho puramente sancionador.

Cabe, sin embargo, concebir esta rama del Derecho como un instrumento de conciliación entre sus protagonistas antagónicos. Según esta concepción, se trataría

no tanto de castigar, cuanto de conseguir que el mal causado por el delito se compense con un bien para la víctima o para la sociedad. Se trataría, en suma, no ya de enfrentar a delincuente y víctima en el marco de un proceso, sino de evitar que éste llegue a resultar necesario, por haberse conseguido una avenencia entre ambos. Mediante la pena se perpetúa el mal; a través de la conciliación se extingue. ¿No es sugestivo el planteamiento?

Es obvio que esta faceta o actitud conciliadora del nuevo Derecho Penal habría de tener un ámbito limitado: un asesinato o una violación no podrían resolverse con un simple apretón de manos o con la entrega de un puñado de pesetas. Ante los delitos graves tendría que seguir haciendo valer su imperio el Derecho Penal, concebido como instrumento sancionador.

Pero dentro de la crónica negra, los grandes crímenes que exigen una respuesta social contundente, constituyen, en términos estadísticos, una ínfima minoría. Hoy y aquí, el grueso de la delincuencia viene dado por lo que cabría llamar “pequeña delincuencia patrimonial” y otras infracciones de carácter menor que no causan una excesiva alarma social. ¿Por qué no dar a sus protagonistas la posibilidad, al menos, de zanjar el conflicto al margen de los Tribunales? La solución así lograda sería menos traumática para el delincuente y más efectiva para su víctima y, por supuesto, descargaría a la justicia penal del enorme lastre de expedientes que arrastra.

Estos Institutos de Mediación entre delincuente y víctima existen ya, a título experimental, en otros países, y los resultados no parecen malos. Piénsese por ejemplo en el campo de la delincuencia juvenil: probablemente la sociedad aceptaría de buen grado que, salvo los casos más graves, el conflicto pudiera quedar solventado con una reparación y una petición de excusas al margen del proceso. Pero incluso dentro de la delincuencia adulta el colectivo social no se rasgaría las vestiduras, porque las pequeñas infracciones pudieran resolverse amistosamente entre las partes.

Cierto que tal planteamiento obligaría a introducir cambios legales en el proceso. El principio de estricta legalidad actualmente imperante, (obligación de ejercitar la acción penal por parte del Ministerio Fiscal en todo delito público) habría de ceder el paso al principio de oportunidad reglada, consistente en la posibilidad de que el Ministerio Público, en ciertos casos y bajo determinadas condiciones, pudiera renunciar a la persecución penal.

De hecho, el nuevo Proyecto de Ley de Reforma de la Legislación de Menores, de manera un tanto subrepticia e imperfecta, pero real, introduce ya el principio de oportunidad. ¿Por qué no intentarlo también, aunque mejor estructurado, para la delincuencia adulta? Los institutos de mediación servirían como lugar de encuentro entre delincuente y víctima y como instrumento de prevención y resolución de conflictos.

El Derecho Penal sancionador no podrá desaparecer, pero sí quedar reducido al último remedio a utilizar, bien porque la gravedad de la conducta requiera una respuesta contundente, bien porque los cauces de mediación no han conseguido la deseada avenencia. Pero mientras el acuerdo “inter-partes” sea posible, sin merma del interés social, ¿por qué no intentarlo?