



REPARAR PARA CURAR

GUIA DE ACTUACION PARA LA RESOLUCION DE
INCIDENTES Y DELITOS DE ODIO Y DISCRIMINACION
CON ENFOQUE RESTAURATIVO



FEDERACIÓN
S.O.S. RACISMO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

[Federación SOS Racismo](#). 2020

Coordinación: Mazkieran, Mikel y Urionaguena Villa, Jone

Autoría: Mazkieran, Mikel; Urionaguena Villa, Jone; De Assas Aguirre, María y Rubio Olascoaga, Irene.



@Federacion SOS



@FederacionSOSRacismo

ÍNDICE

1- Introducción	3
2- Objetivo general.....	6
3- Marco normativo y conceptual.....	8
4- La justicia restaurativa en relación a los delitos de odio y su problemática.....	14
5- El papel de la víctima en la justicia restaurativa	19
6- Resumen de algunos casos de discriminación y delitos de odio trabajados a través de un enfoque restaurativo.....	24
Casos piloto:	25
7- Bibliografía.....	29

1- INTRODUCCIÓN

La [Federación de asociaciones de SOS Racismo](#) del estado español es una organización que lucha por la defensa de los derechos humanos, centrando sobre todo su trabajo en la erradicación del racismo y xenofobia. Así, a través de las Oficinas de Información y Denuncia (OID), SOS Racismo atiende a las víctimas o testigos de situaciones de discriminación originada por racismo o xenofobia, poniendo a su disposición una asesoría jurídica gratuita. Desde la federación de SOS Racismo del Estado español, entendemos por discriminación, en coherencia con las definiciones propuestas por el [Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas](#) en su Observación General nº 18, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en motivos como la comunidad étnica de pertenencia, el sexo, la religión, el origen nacional o social, la posición económica u otras variables que tengan por objeto o por resultados anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas. En ocasiones, hemos comprobado como estas variables intervienen de forma conjunta, dando lugar a situaciones de discriminación múltiple que en la que la víctima ha sido discriminada por varios de estos factores de forma simultánea.

Pese a los indudables avances, la discriminación étnico/racial es un fenómeno ampliamente arraigado en la sociedad española y europea como lo demuestran numerosos estudios e informes. Los delitos de odio constituyen la manifestación más grave de estos actos discriminatorios. Según el [informe del Ministerio sobre incidentes relacionados con los delitos de odio](#) en España de 2019 (últimos datos disponibles), se contabilizan 1.598 incidentes, lo que supone un aumento respecto a 2018 de un 8,3%.

En este punto es preciso advertir que la recogida de denuncias que se realiza en las Oficinas de Información y denuncia de los territorios que componen la federación estatal de SOS Racismo abarca tanto caso de discriminación como delitos de odio. Si bien todos los delitos de odio constituyen conductas discriminatorias, existen actuaciones que podrán ser calificadas de discriminatorias y que sin embargo no son delitos de odio. Pensemos por ejemplo en actuaciones discriminatorias que se producen en el ámbito de las relaciones privadas o el ámbito administrativo. En este tipo de conductas el elemento discriminatorio no se suele

manifestar de manera expresa; por ejemplo, negarse a contratar a una persona gitana argumentando que no ha superado la fase de entrevista; o no atender a una persona magrebí en un comercio.

La [Federación de SOS Racismo](#) presta especial atención a las conductas discriminatorias producidas en el ámbito privado por entender que se trata de actuaciones no cubiertas por otras instancias que merecen una especial atención. Las OID de los diferentes territorios que conforman la federación estatal de SOS Racismo han recogido durante el año 2019, 347 casos de discriminación repartidos por 6 Oficinas. Del total de 347 casos que se han registrado dentro de los tipos de discriminación, algo más que la sexta parte, un 17,3% de los casos, fueron conflictos y agresiones racistas, seguido del racismo institucional seguido de denegación de prestaciones y discriminación laboral.

Estos datos hay que ponerlos a su vez en relación con el bajo número de denuncias que se formulan por estos hechos y que según la última encuesta [EUMIDS-II de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales](#) FRA lo sitúa en un porcentaje inferior al 20%.

Sin embargo, los estudios indican que las víctimas que han sufrido actos merecedores de una respuesta penal no dan el paso de denunciar tales hechos. En el [“Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación”](#), (obra coordinada por el Fiscal de Barcelona M. A. Aguilar) se recogen algunos motivos por los que las víctimas son reacias a denunciar, lo que nos sitúa frente al importante problema de la cifra negra, es decir, ante aquellos delitos motivados por intolerancia no conocidos oficialmente:

- Falta de conciencia de haber sido realmente victimizadas, o sea, vivir el hecho como algo normal;
- Falta de confianza en las autoridades policiales y judiciales;
- Percepción subjetiva de que nada va a cambiar, aunque denuncien;
- Miedo a sufrir represalias por parte de los autores del delito o de su entorno;
- La extrema vulnerabilidad de algunas de las víctimas que se encuentran en situación de exclusión social, como, por ejemplo, las personas sin hogar, los inmigrantes sin permiso de residencia que tienen miedo a ser expulsados o las personas transexuales que carecen de trabajo, etc.;

- La vergüenza, llegando incluso a creer que la agresión fue culpa suya y que merecen ser estigmatizadas socialmente; la baja autoestima; el miedo a desvelar su orientación sexual o su filiación étnica, religiosa o política, o el miedo a desvelar su situación personal, por ejemplo, las mujeres, extranjeras que sufren explotación sexual; las barreras lingüísticas o culturales; etc.

De lo expuesto hasta ahora se observa la necesidad de buscar alternativas al sistema judicial que aun estando reservado para los casos más graves resulta en muchas ocasiones ineficaz para lograr una reparación de la víctima.

2- OBJETIVO GENERAL

Del análisis de estos resultados desde la [federación estatal de SOS Racismo](#) se vio la necesidad de articular otras vías de reparación aparte de las estrictamente judiciales. Y para ello se presentó en la convocatoria de subvenciones para la realización de actividades de interés general con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (Resolución de 10 de agosto de 2018) un proyecto *denominado “PROGRAMA PILOTO PARA AFRONTAR LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIO POR MOTIVOS RACISTAS Y XENÓFOBOS DESDE LA JUSTICIA RESTAURATIVA”*.

La justicia restaurativa puede definirse como un movimiento de reforma del sistema penal que propugna la reparación integral del daño causado por el delito como objetivo fundamental y el consenso entre víctima, infractor y sociedad como método para la óptima solución del conflicto penal. La justicia restaurativa descansa en tres ideas fundamentales:

- La víctima debe ser la principal protagonista del sistema de justicia penal, y debe tener un papel activo en la solución del conflicto.
- El objetivo prioritario debe ser la reparación integral del daño causado; reparación no solo material sino también, y sobre todo, emocional.
- El método fundamental de trabajo de la justicia restaurativa es la mediación, cuyo éxito pasa por fomentar en las partes (víctima y victimario) la capacidad de diálogo, consenso y acuerdo.

Según Eglash, la justicia retributiva y la distributiva se centran en el acto delictivo, están informadas y dependen de la ley, niegan la participación de la víctima en el proceso de justicia y requieren la participación meramente pasiva de los delincuentes. Sin embargo, la justicia restaurativa, dijo, se centra en restaurar los efectos nocivos de estos actos, no depende de la ley e implica activamente a todas las partes en el proceso de restauración (Eglash, 1977).

Exponemos a continuación las razones por las que la justicia restaurativa sería un modelo idóneo de reparación de los asuntos que se tramitan en las OID de nuestra entidad y que motivaron la puesta en marcha del proyecto piloto al que nos hemos referido más arriba:

- En no pocas ocasiones la vía judicial resulta frustrante para la víctima de actos discriminatorios: la dificultad en la prueba, la falta de herramientas normativas eficaces como una ley integral sobre igualdad de trato y no discriminación, la complejidad y carestía de estos procedimientos, etc. a través de la justicia restaurativa la víctima va a encontrar una reparación emocional que es en última instancia el objetivo a perseguir. No olvidemos que en este tipo de actos lo que se quiebra es la dignidad de la persona.
- Las conductas discriminatorias van dirigidas a determinadas personas diana como representantes de un colectivo desfavorecido. El diálogo y reparación del daño causa en la víctima un efecto multiplicador al colectivo que representa. En las Oficinas de Información y denuncia de SOS racismo resta habitual escuchar a quien interpone una denuncia por un acto discriminatorio que lo hace “...para que no le ocurra a otra lo que me ha ocurrido a mí”.
- El diálogo del victimario con la víctima activa el conocimiento, cuestiona los estereotipos y prejuicios que son en última instancia los causantes del acto discriminatorio y producen un efecto no solo de rectificación del acto concreto causante del daño sino una visión del colectivo ofendido que provoca en el agresor el replantearse determinados esquemas mentales.

Como continuación al proyecto piloto desarrollado en el año 2019, en 2020 y con la convocatoria también de IRPF se ha puesto en marcha el programa “AFRONTAR LA DISCRIMINACIÓN Y LOS DELITOS DE ODIOS POR MOTIVOS RACISTAS Y XENOFOBOS DESDE LA JUSTICIA RESTAURATIVA: GESTIÓN DE CASOS Y GUÍA DE ACTUACIÓN”.

Las actividades desarrolladas en este segundo proyecto unida a la formación adquirida como personas facilitadoras han permitido poder gestionar en estos dos años alrededor de veinte casos a través de un enfoque restaurativo. La experiencia acumulada conduce a la elaboración de la presente Guía con el objetivo de ofrecer pautas de actuación en la gestión de casos de discriminación y delitos de odio a través de un enfoque restaurativo. En los siguientes apartados y tras la obligada precisión terminológica se desarrollan algunas particularidades que son propias a la hora de gestionar a través de un enfoque restaurativo los asuntos de discriminación y delitos de odio

3- MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

En la Organización de las Naciones Unidas destaca la inicial Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en Resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985, bajo la rúbrica “[acceso a la Justicia y trato justo](#)”, que en su número 7 señala que: “*Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinarias o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación a favor de las víctimas*”

Tras este primer paso han sido varias las declaraciones y recomendaciones destacando la Resolución 2002/12 [del Consejo Económico y social de las Naciones Unidas sobre prevención del delito y justicia](#) penal o la Resolución 14/2000 de 27 de junio sobre principios básicos del uso de la Justicia Restaurativa en procesos criminales que se recoge en el “[Manual sobre Programas de Justicia restaurativa](#)” cuya última revisión es del año 2006.

En Europa la [Directiva 2012/29/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, transpuesta a la legislación española mediante [la Ley 4/2015](#), de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito es sin duda el marco normativo fundamental en el que se desarrolla y potencia la búsqueda de alternativas al vigente sistema de justicia penal. Asimismo, cabe destacar la reciente [Recomendación de 3 de octubre de 2018 CM/Rec](#) (2018)8 del Comité de ministros a los Estados miembros del Consejo de Europa en materia de justicia restaurativa penal.

El art. 12 de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la [Decisión marco 2001/220/JAI](#) del Consejo, recoge el derecho a unas garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora. En primer lugar, este artículo, establece cómo los Estados miembros deberán adoptar medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, medidas que tendrán que ser tenidas en cuenta cuando se faciliten servicios de justicia reparadora. En este sentido se afirma que las víctimas que opten por participar en

procesos de justicia reparadora deben tener acceso a servicios seguros y competentes, que han de cumplir, como mínimo, las condiciones siguientes:

- a. que se recurra a los servicios de justicia reparadora si redundan en interés de la víctima, atendiendo a consideraciones de seguridad, y se basan en el consentimiento libre e informado de la víctima; el cual podrá retirarse en cualquier momento;
- b. entrega de información exhaustiva e imparcial sobre la justicia reparadora y sus posibles resultados, así como sobre los procedimientos para supervisar los acuerdos adoptados;
- c. Reconocimiento de los elementos fácticos básicos del caso por parte del infractor;
- d. voluntariedad de todo el proceso y posibilidad de ser tenido en cuenta en cualquier otro proceso penal
- e. confidencialidad del proceso y garantía de que los datos no se difundirán posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o si así lo exige el Derecho nacional por razones de interés público superior.

Con posterioridad el Consejo de Europa aprueba la [Recomendación CM/Rec \(2018\)8](#) en materia de justicia restaurativa penal. En su Preámbulo define la justicia restaurativa como un proceso flexible, adaptado, participativo y resolutivo de problemas, mediante la colaboración en la identificación y respuesta a los intereses en juego, de carácter complementario o alternativo al proceso penal. Entre esos intereses se encuentra el de la reparación a las víctimas, más allá de la responsabilidad civil.

Contiene una amplia referencia a las prácticas restaurativas más aplicadas en diversos países, (artículo 5) se cita conferencias restaurativas o conferencias de grupo, círculos de pacificación, círculos de apoyo y reconciliación, mediación entre víctima e infractor.

En cuanto a la legislación estatal, el art. 15 del Estatuto de la Víctima recoge que las víctimas podrán acceder a servicios de justicia restaurativa, en los términos que reglamentariamente se determinen, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- a. el infractor haya reconocido los hechos esenciales de los que deriva su responsabilidad;

- b. la víctima haya prestado su consentimiento, después de haber recibido información exhaustiva e imparcial sobre su contenido, sus posibles resultados y los procedimientos existentes para hacer efectivo su cumplimiento;
- c. el infractor haya prestado su consentimiento;
- d. el procedimiento de mediación no entrañe un riesgo para la seguridad de la víctima, ni exista el peligro de que su desarrollo pueda causar nuevos perjuicios materiales o morales para la víctima; y
- e. no esté prohibida por la ley para el delito cometido

Respecto al consentimiento para participar en el proceso reparador, en el apartado 3 del art. 15, se reitera que la víctima y el infractor podrán revocar su consentimiento para participar en el procedimiento de mediación en cualquier momento.

Nótese que este artículo utiliza de manera indistinta el término “mediación” y “restauración” lo cual obliga a una primera acotación terminológica ya que **existen diferencias entre la mediación penal y la justicia restaurativa**. La Sociedad Científica de Justicia Restaurativa fija estas diferencias señalando que con la mediación se asume un cierto equilibrio moral entre las partes mientras que para la Justicia Restaurativa suele haber un cierto desequilibrio moral que debe explícitamente ser reconocido. Debido a este desequilibrio, el lenguaje típicamente neutral de la mediación no se utiliza en procesos restaurativos. Aunque las partes pueden tener cierta responsabilidad en el daño, la Justicia Restaurativa generalmente ofrece un espacio para que el que ha hecho daño lo reconozca, por eso el proceso está diseñado para que el infractor asuma su responsabilidad en el hecho delictivo. En algunos asuntos de mediación, pocos encuentros individuales suelen ser necesarios, sin embargo, en los procesos de Justicia Restaurativa, la preparación individual es esencial. La formación en la dinámica del trauma, suele ser importante. La mediación suele centrarse bastante en el resultado. La Justicia Restaurativa se centra más en la relación y el proceso en sí mismo, que puede ser tanto o más importante que el resultado, incluyendo el nivel emocional, comprensión de los sentimientos y la narración de la historia.

Por regla general, **los programas de justicia restaurativa pueden funcionar como alternativa o como complemento del sistema de justicia penal**. Como alternativa serían aquellos programas de mediación penal que implican que el sistema de justicia penal no llegue a intervenir, al

tratarse generalmente de casos de escasa entidad. En cambio, entendida la justicia restaurativa como complemento al sistema de justicia penal, aquella no reemplazaría la reacción penal, pero su intervención puede ser positiva en orden a alcanzar la finalidad de reparación a la víctima y la resocialización del ofensor. Por lo tanto, en principio se puede recurrir a la justicia restaurativa en cualquier estadio del proceso penal, aun cuando, para facilitararlo, es conveniente la existencia de mecanismos legales que prevean los efectos de una posible mediación en el proceso penal.

La Justicia Restaurativa considera que el delito no solo es una infracción legal, a saber, causa daños a las víctimas, a las relaciones y a la comunidad. En este sentido, la Justicia Restaurativa se asienta en tres principios fundamentales. En primer lugar, en el principio de reparación (debe repararse el daño causado por el delito), en segundo lugar, en el principio de cooperación (las víctimas tienen derecho a participar en su resolución) y finalmente, el principio de responsabilidad (el Gobierno debe de mantener el orden público y una comunidad pacífica).

Dentro de las Prácticas Restaurativas pueden emplearse distintas técnicas como los Círculos Restaurativos. Los **Círculos Restaurativos** enfatizan la reparación y el aprendizaje a través de un proceso grupal y colectivo opuesto al castigo. En ellos participan todas las partes involucradas en un conflicto de forma pacífica y no confrontacional para, a través de acciones y preguntas reparadoras, dialogar sobre el problema y abordar posibles soluciones. Está diseñado fundamentalmente para recomponer las relaciones entre personas dentro de la comunidad, antes que, para imponer un castigo, si bien el proceso puede incluir la restitución del daño causado.

Este tipo de círculo restaurativo se denomina también “**circulo pacificador**” para diferenciarlo de otro tipo de “**circulo de sanación**” que tiene como objetivo la elaboración de un plan de sentencia que ponga fin a la controversia nacida por el delito, sanando a la víctima y resocializando al infractor. Algunos autores (MIGUEL BARRIO R. 2020) abogan por incluir este tipo de proceso restaurativo en el artículo 15 del estatuto de las Víctimas en cualquiera de las fases del procedimiento.

En España no existe una normativa específicamente antidiscriminatoria, aunque se prevé que en el próximo 2021 se pueda presentar una propuesta de norma legal de igualdad y no

discriminación que puede suponer el marco normativo imprescindible para regular la discriminación en sus diferentes aspectos. Por otro lado, el principal texto contra la discriminación y los delitos de odio es el Código penal vigente en la actualidad, con las recientes modificaciones de la [Ley Orgánica 1/2015](#), en especial, el artículo 510.

Para la delimitación de conceptos de esta guía se sigue las definiciones recogidas en la [“Guía práctica para la abogacía sobre delitos de odio”](#) publicada por el Consejo General de la Abogacía y el [“Informe de delimitación conceptual en materia de delitos de odio”](#) del OBERAXE en la edición revisada del 2020. **“Delito de odio”** admite dos acepciones, dependiendo del modelo legislativo ideal al que quiera adscribirse el tipo penal en cuestión. Guardan en común el ser en todo caso conductas penalmente tipificadas por la Ley y habitualmente sancionadas de forma agravada (ya sea mediante una circunstancia agravante genérica, ya sea mediante el establecimiento de subtipos penales agravados).

En primer lugar, por “delito de odio” se entiende el delito cometido por el sujeto motivado por el prejuicio hacia un estereotipo representado por una condición personal de su víctima, sea cual sea esa concreta condición personal (por ejemplo, “raza”, ya sea blanca o negra). Este concepto de delito de odio se encuentra especialmente vinculado con las nociones de intolerancia y con el móvil discriminatorio o prejuicioso del autor.

Alternativamente, por “delito de odio” se entiende el delito cuya comisión, con independencia de la motivación real del autor, conlleve una carga ofensiva, humillante o intimidatoria hacia un colectivo social que haya sido tradicionalmente objeto de discriminación por razón de alguna de las concretas condiciones personales de la víctima (por ejemplo, “raza negra”, pero no “raza blanca”). Este concepto de delito de odio se encuentra especialmente vinculado con la protección de colectivos tradicionalmente discriminados y con la prohibición de la discriminación (de efectos objetivamente discriminatorios

La discriminación no es un delito de odio. Sin embargo, sí puede ser calificado como incidente de odio en nuestro marco normativo. Según el [Consejo de Europa](#), “la discriminación se produce cuando las personas reciben un trato menos favorable que el dispensado a las demás que se encuentran en una situación comparable solo porque forman parte, o se considera que pertenecen, a un determinado grupo o categoría de personas. Las personas pueden ser discriminadas debido a su edad, discapacidad, etnia, origen, creencias, raza, religión, sexo o

género, orientación sexual, idioma, cultura y por muchos otros factores. La discriminación, que a menudo es el resultado de los prejuicios que tienen las personas, hace que la gente se sienta impotente, impide que se conviertan en ciudadanos activos y que participen en el desarrollo de sus habilidades y, en muchos casos, de acceder al trabajo, a los servicios de salud, educación o vivienda”.

En no pocas ocasiones, la discriminación precede, acompaña o constituye una circunstancia del delito de odio, pero su tratamiento legal no está en el orden penal, sino el civil, social y administrativo. En todo caso, es importante saber que la discriminación es un acto ilegal que debe ser denunciado.

Según [la Recomendación General Nº 15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia](#) (ECRI), “**el discurso de odio (...)** debe entenderse como el uso de una o más formas de expresión específicas –por ejemplo, la defensa, promoción o instigación al odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos o estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones– basada en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad u origen nacional o étnico al igual que la ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual”. Todo delito de discurso de odio es un delito de odio y es una manifestación del discurso de odio, pero no todo discurso de odio es delito de odio (ni delito de discurso de odio). Un discurso de odio no requiere estar sancionado penalmente para poder denominarse de esta manera.

4- LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN RELACIÓN A LOS DELITOS DE ODIOS Y SU PROBLEMÁTICA

Los delitos de odio se han tratado tradicionalmente como una "zona gris" para la justicia. Existe el temor entre los responsables políticos y ciertos grupos de la sociedad de que la relación entre los delincuentes por odio y las víctimas esté dominada por un desequilibrio de poder irreconciliable. Por esta razón, un sector de la doctrina y defensores de las víctimas descartan por completo la justicia restaurativa, ya que creen que puede revictimizar a los grupos vulnerables. Otros afirman que los autores de los delitos de odio pertenecen a una categoría especial de interés criminológico, en la que el comportamiento delictivo se examina como un fenómeno que se atribuye a causas muy arraigadas que sólo pueden tratarse mediante las leyes más estrictas.

Los delincuentes racistas, por ejemplo, pueden no ser fácilmente susceptibles a los enfoques de rehabilitación y basados en la comunidad, mientras que las víctimas pueden estar expuestas a una mayor victimización si entran en contacto con ellos, independientemente de lo arrepentido que pueda parecer el delincuente. Esta área de la práctica de la justicia restaurativa también sigue siendo poco investigada, (GAVRIELIDES, 2010; KOSS, BACHAR, & HOPKINS, 2004; WALTERS & HOYLE, 2010). Partiendo de la premisa de que la retórica de la justicia restaurativa debe centrarse en el desarrollo de los procesos y principios de la justicia restaurativa, se sabe que, aunque la mayoría de los delitos de odio implican ofensas relativamente menores (por ejemplo, pintadas, lanzamiento de huevos, insultos, intimidación y vandalismo), el efecto de los delitos de odio puede ser mucho mayor y duradero dependiendo de cómo los perciba la víctima y la comunidad, (MASON-BISH, 2010).

La mediación penal sería aplicable a multitud de conductas que están tipificadas como delitos en nuestro Código Penal, y especialmente en los supuestos en los que se hace referencia expresa al perdón del ofendido, y a aquellos delitos que requieren la denuncia previa de la víctima. Entre ellos, tienen importancia los delitos de odio.

Las leyes contra los delitos de odio varían en su forma y función y aunque la protección internacional ha aumentado en los Códigos penales nacionales no hay unanimidad ni en las categorías a proteger ni en la consideración penal que estas deben tener, lo que unido a la

falta de una definición clara de delito de odio, a la dificultad de demostrar la motivación en los tribunales y a la permisividad ante discursos populares estereotipados y prejuiciosos, coloca a estos delitos entre los más graves, generalizados y poco perseguidos a pesar de los daños personales y sociales que producen.

Como ya se ha subrayado, con los mecanismos de la Justicia Restaurativa se alcanza la reparación del daño. Para ello, se puede optar por la restitución de la cosa en los delitos contra la propiedad, el resarcimiento de los perjuicios causados, la realización o abstención de determinada conducta, prestación de servicios a la comunidad o pedimento de disculpas y perdón.

Frente a este escenario de mecanismos, los delitos de odio son un tipo de delito que a través de la Justicia Restaurativa puede obtener beneficios satisfactorios, sobre todo, a través del resarcimiento de los perjuicios morales y la obtención de disculpas y perdón.

En muchos casos, los delitos de odio generan en las víctimas una sensación de impotencia ante la desigualdad, la discriminación y el racismo. Estudios victimológicos han señalado que las víctimas de delitos de odio, en muchas ocasiones, se han sentido indefensas y ninguneadas; en definitiva, vapuleadas emocionalmente. Así, a través de la Justicia Restaurativa, se dota a las víctimas de delitos de odio de la voz que se les calló. De la misma manera, se otorga un papel activo a las víctimas en la forma de tratar el delito haciéndoles ver que la justicia se toma en serio lo que les ha sucedido, especialmente cuando el delito se resuelve extrajudicialmente. En definitiva, las víctimas tienen la oportunidad de sentir que siguen teniendo derecho a expresar su opinión y que prima la intolerancia ante los delitos de odio en la comunidad de la que son parte.

La investigación hecha por Mark Walters que se refleja en su libro "Hate Crimes and Restorative Justice", muestra que cuando la justicia restaurativa se lleva a cabo de manera correcta, ésta puede ser una respuesta muy eficaz a los delitos de odio. La investigación descubrió que el bienestar emocional de la mayoría de las víctimas mejoraba considerablemente.

Así, la justicia restaurativa tiene argumentos de peso que demuestran su eficacia, aplicándola siempre debidamente y por personal formado para ello en el ámbito de los delitos de odio. Y

ahora es sin duda el momento de asegurarnos de que así sea, cuando los delitos de odio son un problema creciente y existe una necesidad apremiante de asegurar a las víctimas que forman parte de la comunidad y de asegurar a las comunidades que existe una respuesta eficaz y segura a las agresiones que surge en su entorno.

A continuación, recogemos algunos estudios de realizados en relación a los delitos de odio y la aplicación de la justicia restaurativa.

Estudio de caso en Minnesota, Estados Unidos: Este caso se refiere a las tensiones raciales que se produjeron entre alumnos blancos y de minorías étnicas mientras estaban en la escuela. Después de varias intervenciones infructuosas, el centro escolar recurrió a la mediación y a conferencias/cartas restaurativas entre los alumnos, sus familias y el personal escolar. Las víctimas dieron su testimonio y todos compartieron sus experiencias y temores. Los casos graves se concluyeron sin necesidad de recurrir al litigio; se fomentó un mayor espíritu de comunidad dentro de la escuela, que posteriormente adoptó la mediación como primer paso oficial para tratar los conflictos raciales (COATES, UMBREIT Y VOS, 2006).

Estudio de caso de Israel y los territorios ocupados: El caso se refería a dos jóvenes delincuentes árabes que cometieron un robo a mano armada contra una víctima judía que vivió la ofensa como un delito de odio y un acto de terrorismo. Las partes acordaron asistir a una entrevista directa con los medios de comunicación. Esto permitió a la víctima explicar sus temores y comprender las razones de los actos. Las familias de los agresores se involucraron en el proceso proporcionando apoyo a sus hijos y a la víctima. La reunión terminó con un acuerdo, que fue aceptado posteriormente por el tribunal de menores en lugar de una condena. Todas las partes expresaron sentimientos de satisfacción y alivio, y las familias pudieron seguir adelante (UMBREIT & RITTER, 2006).

Estudio de caso de Southwark, Londres, Inglaterra: Desde 2002, un centro de mediación comunitario de Southwark se ocupa de más de 60 delitos de odio al año. Se considera que pueden convertirse en graves delitos punibles. Un caso típico era el de una familia turca y otra británica blanca que vivían en una urbanización local. Ambas familias habían cometido delitos entre sí. La policía estaba a punto de iniciar un proceso judicial cuando se recurrió a la mediación cara a cara. La familia británica blanca había cometido delitos racistas contra los miembros de la familia turca, cuyo hijo había cometido delitos contra la propiedad de la familia

británica blanca. Tras un proceso exitoso, la policía retiró los cargos y se logró la reconciliación entre las partes.

Estudio de caso en Oregón, Estados Unidos: Este caso consistió en una mediación cara a cara entre un hombre blanco que fue detenido por causar terror mediante llamadas telefónicas de broma, y una víctima de una comunidad minoritaria que respondió a las llamadas. Éstas tuvieron lugar después de los atentados del 11 de septiembre de 2001 y se hicieron al Centro Cultural Islámico de Eugene, Oregón. La persona que contestó al teléfono Gavrielides 3631 era un musulmán practicante, que percibió el acto como un delito de odio contra él y su familia. La mediación condujo a una disculpa y a la adopción de medidas reparadoras, que desviaron el caso del proceso penal formal. También fue seguido por un círculo de curación separado al que asistieron miembros de la comunidad, que a través de este proceso apoyaron a ambas partes (COATES, UMBREIT, & VOS, 2006).

Estudio de caso de Slough, Inglaterra: Se trata de un caso ligeramente diferente en el sentido de que no se trata de un delito en sí mismo, sino que se centra en el aspecto preventivo y de cohesión comunitaria de los conflictos interraciales en una localidad. Estas tensiones afectan a las poblaciones sij y musulmanas asentadas en Slough, que a mediados de la década de 1990 experimentaron antagonismo y desintegración. A través de la mediación entre pares, los jóvenes de estas dos comunidades aprendieron a coexistir y a apoyarse mutuamente. Los líderes comunitarios fomentaron la cohesión de la comunidad a través de la mediación cara a cara de los conflictos que se produjeron y que podrían haberse procesado a través de procesos de justicia penal más formales

Estudio de caso de Lambeth, Londres, Inglaterra: Aunque no siempre se considera un delito de odio en sentido estricto, el acoso por racismo, homofobia, discapacidad o sexismo puede convertirse en un delito más grave o tener un efecto igual o más perjudicial para la víctima que el delito de odio en sí mismo. En lugar de tratar los casos de acoso de manera formal, llamando a la policía o a las estructuras oficiales, las escuelas del distrito londinense de Lambeth desvían estos casos a programas de mediación entre iguales. Mediante reuniones directas y conferencias de seguimiento con los padres, se consigue la cohesión de la comunidad en el contexto escolar y la reparación ad hoc. La autoridad local evalúa estas

prácticas anualmente y proporciona la financiación y un trabajador dedicado a desarrollarlas en todo el municipio (Select committee on education and skills, 2006).

Diálogos restaurativos penitenciarios. Mención aparte merecen los diálogos restaurativos penitenciarios desarrollados en diferentes centros penitenciarios del estado español con víctimas y victimarios que cumplen condena por terrorismo y otros delitos. En el Documento [“INTERVENCIÓN EN JUSTICIA RESTAURATIVA: Encuentros restaurativos penitenciarios”](#) se desarrolla de manera detallada estos encuentros. En estos talleres se abordan casos de delitos de odio, aunque no se dispone de información concreta sobre este programa.

5- EL PAPEL DE LA VÍCTIMA EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Nuestro actual sistema penal resuelve las situaciones delictivas desde la justicia retributiva, justicia que se basa en el castigo, y que en consecuencia genera irresponsabilización, incapacidad de asumir las consecuencias de los actos delictivos, provoca reincidencia y exceso de judicialización, girando todo alrededor de la pena privativa de libertad, aunque existan en nuestra legislación otras penas alternativas. Por otro lado, la víctima no tiene un papel activo en este proceso, en la mayoría de las ocasiones no es escuchada, ella no entiende el proceso, y sólo se siente perjudicada y lesionada, desde luego no se siente reconocida ni restaurada en sus derechos.

En el ámbito penal la mediación está justificada por la incapacidad del sistema actual para dar respuesta satisfactoria a las víctimas, que no son reparadas, así como al infractor que no asume las consecuencias ocasionadas por su actividad delictiva y por tanto imposibilita su reinserción. Además, se daría una respuesta general a la sociedad, al conseguir la recuperación de uno de sus miembros y por tanto evitar que se vean lesionados otros ciudadanos. La mediación considera las causas reales del conflicto y las consecuencias del mismo, y busca la fórmula más idónea para satisfacer las necesidades de la víctima y del infractor.

La victimización puede implicar la deshumanización y la justicia restaurativa consigue ofrecer la re-dignificación, donde la víctima puede ser respetada en su sufrimiento incluso por el autor del daño en concreto. De la misma manera, observamos que para que haya reconciliación hay que poner en juego elementos que escapan al derecho penal, en concreto, la conciencia de culpa moral (Mate, R. 2011).

En primer lugar, la necesidad de “ser tomado en cuenta”, tiene que ver con esa necesidad de participación y empoderamiento de la cual la víctima carece. Informar a la víctima, además, puede ayudar a promover esa sensación de control, a entender lo sucedido y a encontrar un significado a lo vivido. Encontrar respuestas que el sistema penal no podía ofrecerles. El “por qué yo” también es una pregunta que la víctima suele hacerse en repetidas ocasiones, y la justicia restaurativa da la oportunidad de encontrar al ofensor y preguntárselo directamente, convirtiéndose en una oportunidad de entender algo que hasta ese momento la víctima no

comprendía. “Ser oído” también es una necesidad fundamental para la víctima. El importante papel que el entorno social de la víctima juega en el proceso de recuperación también es vital, y la importancia de no culpabilizar a la víctima, sino reconocerla. En el sistema penal tradicional no sucede así, pero en la justicia restaurativa la víctima tiene la opción de contar su historia, decir la verdad y ser creída.

En este sentido, la comprensión de lo ocurrido precisa que las víctimas y el infractor puedan narrar lo sucedido. El relato es una forma de hacer visible lo acontecido. Las víctimas conocen, de manos de quien fue su autor, por qué se les victimizó, lo que lo que les permite, en algunos casos, comprender el sentido que en su devenir vital tiene ser víctimas de un delito, recuperando márgenes de seguridad existencial perdidos por la infracción penal. Los infractores perciben directamente las consecuencias que el delito ha provocado en la vida de las víctimas, favoreciendo su vinculación emocional con lo ocurrido. De esta manera se evita el fenómeno de “deshumanización” perceptible cuando la visualización del delito como conducta que daña a otra persona resulta fagocitada por la notable abstracción conceptual que provoca su consideración exclusiva como comportamiento que lesiona un valor o un interés. (SUBIJANA ZUNZUNEGI I. J. 2012)

Una vez que se ha producido la victimización es importante comenzar a trabajar los aspectos que favorezcan la desvictimización, es decir, el dejar de ser víctima, ya que los sucesos traumáticos pueden dejar secuelas permanentes e imborrables que limiten tanto su visión del mundo como su capacidad de actuación, en definitiva, que le torne más vulnerable. Así, la desvictimización es el proceso inverso al de victimización por el que, sin olvidar el pasado, le permitirá a la víctima volver a construir nuevos objetivos personales y recuperar el control sobre su propia vida.

En definitiva, desvictimizar permite desprenderse de la culpa, la resignación, el miedo y todas aquellas creencias que mantienen a las víctimas sujetas al dolor y al sufrimiento, permitiéndolas tomar conciencia y haciéndoles parte activa en su evolución personal.

Así, es lógico que todo lo que sea legislar, en el sentido de dotar de una mayor protección para las víctimas está bien, aunque solamente debería reservarse la aplicación del CP para los delitos más graves, como última ratio. Por lo tanto, podemos concluir que una teniendo un papel importante la respuesta penal es la menos adecuada ya que frente a los delitos por odio

e intolerancia, además de tener una ley suficientemente garantista hay que tener una voluntad clara de aplicarla, e incluso habría que preguntarse si añadir una carga mayor de punibilidad realmente ayuda en algo a la víctima o por el contrario puede tener efectos secundarios. Por ello, consideramos la justicia restaurativa un mecanismo adecuado, acorde a las necesidades que surgen tras la victimización de la víctima. En todo caso, no se trata de plantearse el modelo actual de atención a las víctimas en términos de sustitución, pero sí en términos de mayor colaboración.

El [Institut de Drets Humans de Catalunya](#) y [SOS Racisme Catalunya](#) han abordado la gestión de casos de discriminación y delitos de odio a través de un enfoque restaurativo con la próxima publicación 2021 de una *“Guía para la incorporación de los enfoques psicosocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación”*. Por su interés, recogemos las condiciones que según esta Guía deben darse para gestionar un caso de discriminación o delito de odio a través de un enfoque restaurativo:

- Una perspectiva psicosocial y de atención integral de la organización/servicio etc. que acompaña, entendida como la voluntad de tratar a la persona no solo como víctima de una vulneración, sino como un ser integral autónomo, con fortalezas y saberes particulares y colectivos. Es fundamental garantizar que, aunque estas maneras de saber-hacer difieran de las de la persona que acompaña, no se vean afectadas, menospreciadas o negadas. Lo anterior implica reconocer que nadie mejor que la persona que ha experimentado el daño sabrá cuáles son sus necesidades, y que las personas que acompañarán el proceso serán "herramientas" para cubrirlas.
- Un ambiente seguro y socialmente apropiado. Esto incluye tanto la infraestructura como a la persona de atención al público que recibirá y acogerá la demanda: ya sea un lugar físico con la suficiente intimidad como para que la persona atendida se sienta cómoda para exponer su experiencia, como una mirada sin barreras que dé a la persona la confianza de que no está siendo prejuzgada ni valorada según intereses que desconoce. En general, es bueno poder explicitar este aspecto a la persona acompañada.
- Una víctima, grupo de víctimas o de personas a quienes el incidente de odio dañe colectivamente, identificables, informadas y dispuestas a involucrarse en un proceso restaurativo de reparación del daño recibido. Muchas veces el proceso suele ser largo

y requiere un compromiso emocional importante: por ello, es necesario informar de sus implicaciones desde el inicio, para reafirmar el consentimiento y voluntad de la persona.

- Un agresor que reconozca su capacidad de hacer daño, las consecuencias de sus acciones, acepte la responsabilidad de su comportamiento, y que por esta razón tenga el compromiso de repararlo y la intención de revisar aquello que lo provocó, aunque este último no sea un requisito sine qua non para llevar a cabo el proceso. En efecto, puede suceder que el agresor directo no reconozca o no acepte su responsabilidad, o simplemente que no sea identificado. Puede suceder también que el agresor no sea una persona particular sino un representante de un grupo, un colectivo o institución (p.e.: un cargo político o administrativo, un exponente de un partido político, el responsable de una empresa, etc.). Ante la ausencia, la negativa de participación o la falta de identificación del agresor, podría intervenir alguna otra persona, grupo de personas o entidad que asuma simbólicamente responsabilidad por lo acontecido, o incluso activamente sustituya la figura del ofensor a nivel comunitario y/o institucional, intervenga sobre las bases del daño y esté dispuesto a una reparación. En estos casos, se deberá elegir atentamente el tipo de práctica restaurativa a implementar, ya que sin la presencia del agresor directo no todas se pueden llevar a cabo. En general, por el tipo de motivación que desencadenan las manifestaciones de odio y su carácter estructural, este tipo de reparación simbólica es aceptado y valorado por las víctimas.
- Participación institucional: una manifestación de odio o discriminación no es el resultado de la sola interacción entre dos personas, sino que tiene unas bases y fundamentos de los cuales es la expresión visible. Por tanto, es clave que las administraciones que deben garantizar los derechos en primera instancia contribuyan en el proceso. Aunque cada persona responsable de la atención puede hacer la diferencia a nivel personal, lo deseable es que esta visión derive de una política de atención e intervención integrales.
- Participación de la comunidad y colectivo al que la víctima y/o agresor pertenecen: resultan clave tanto para la expresión del daño como para la gestión de su reparación. Es decir, más allá del daño particular, en casos de manifestaciones de odio es fundamental el involucramiento de la comunidad, ya que los daños no son solo individuales, sino colectivos y/o sociales.

Para finalizar este apartado y antes de exponer algunos casos concretos desarrollados a lo largo de estos dos años de ejecución de los proyectos indicados al comienzo, resaltar los beneficios de la justicia restaurativa avalados por diferentes estudios sobre la materia. En primer lugar, reduce sustancialmente la reincidencia de algunos delincuentes ya que dota de la oportunidad de poder escuchar a su víctima y en algunos casos de sentir arrepentimiento y compasión. En segundo lugar, reduce las penas de prisión por optar otro tipo de castigos. Además, proporciona tanto a las víctimas como a los delincuentes mayor satisfacción por haber hecho justicia. En tercer lugar, reduce los síntomas de estrés postraumático de las víctimas del delito y los costes asociados y finalmente, reduce el deseo de venganza violenta de las víctimas de delitos contra sus delincuentes.

En conclusión, tras una evolución que transita de la óptica retribucionista a la visión resocializadora y de ésta última a la perspectiva reparadora, en la actualidad es el modelo de justicia restaurativa el sistema de justicia que permite la lectura más completa del sentido que tiene el delito para el autor, la víctima y la comunidad. Y ello porque tanto en la concepción del delito, como en la determinación de las respuestas, así como, finalmente, en la definición del modo de valorar el delito y obtener las respuestas tiene en cuenta las necesidades de cada uno de los integrantes de la interacción disruptiva que supone la infracción penal y permite, además, que cada uno de ellos tenga la ocasión de trasladar su perspectiva (SUBIJANA ZUNZUNEGI I. J. 2012).

6- RESUMEN DE ALGUNOS CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y DELITOS DE ODIO TRABAJADOS A TRAVÉS DE UN ENFOQUE RESTAURATIVO.

Al comienzo de esta guía se indicaba que [la Federación estatal de SOS Racismo](#) ha llevado cabo dos proyectos en los años 2019 y 2020 relacionados con la gestión de casos de discriminación desde un enfoque restaurativo. Siguiendo la metodología recogida en el libro de Alberto José Olalde “40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa”, dividimos el objeto en las siguientes fases:

1. **Recepción del caso.** Se realiza una selección de aquellos casos que pueden encajar en el proceso. Ya hemos apuntado que el proyecto abarca asuntos de índole penal y otros de discriminación en relaciones privadas, denegación de prestaciones, etc. la persona responsable de la OID es la encargada de decidir qué asuntos van a ser propuestos. Para ello, a lo largo de la entrevista en la que se recoge la denuncia será el momento de hacer una primera valoración del caso y apuntar la posibilidad de iniciar un proceso de justicia restaurativa.
2. **Preparación.** El proceso comienza con una llamada telefónica al victimario seguida de una entrevista personal. En las entrevistas a víctima y victimario se van recogiendo las posturas de cada parte, la implicación de la comunidad y las expectativas de cada parte. Las entrevistas son realizadas por las personas facilitadoras o mediadoras. Se utiliza una entrevista estructurada ajustada a cada una de las situaciones a plantear: temas penales, denuncias cruzadas, asuntos con una alta implicación comunitaria, etc.
3. **Dialogo restaurativo.** Se realiza en un lugar neutral. La bibliografía existente en este tema otorga gran importancia al lugar de la entrevista: luz natural, meda redonda, etc. se prevé el alquiler de salas apropiadas para ello. Es la fase del encuentro entre víctima y victimario. No obstante y en aplicación de las diversas modalidades cabe un encuentro cara a cara o un encuentro indirecto o un encuentro grupal (círculos). Cada

caso requiere un tipo concreto de dialogo restaurativo. En esta fase es donde nos podemos encontrar con la reconciliación entre víctima y victimario, el reconocimiento del daño o el perdón. La pandemia ha limitado poder llevar a cabo estos encuentros.

4. **Seguimiento y evaluación.** Tras el encuentro se realiza un seguimiento sobre el cumplimiento del acuerdo alcanzado.

Casos piloto:

A continuación exponemos algunos casos desarrollados por [SOS Racisme de Catalunya](#) que han sido seleccionados como caso piloto.

Discriminación entre particulares. Se considera que son relevantes porque la discriminación o el delito de odio se producen en un contexto entre vecinos o entre particulares en espacios públicos de convivencia y que se manifiestan a través de agresiones verbales i/o físicas. La relación entre los dos actores principales es entre iguales y no supone una superioridad jerárquica o un rol superior de uno respecto al otro. En ambos casos se da la intervención de la administración local, como un actor que puede colaborar en la resolución del conflicto.

“En concreto el primer caso en el que intervenimos, nos viene derivado por el servicio de comunidades de vecinos del ayuntamiento de Terrassa. La situación se da en un bloque de 16 vecinos en una zona donde no reside población extranjera. La persona a la que atendemos lleva 5 años viviendo en esa vivienda en régimen de alquiler social y desde hace tres años recibe quejas por parte del resto de vecinos en relación al olor de la comida y al ruido. Él vive en el primero, y las quejas del ruido principalmente las recibe por parte del vecino del cuarto piso. Las técnicas del ayuntamiento estuvieron 6 veces a lo largo de estos tres años intentando solucionar el tema, y aunque le cambiaron la campana extractora las quejas continuaron. Es el único extranjero del edificio.”

El problema se agrava cuando recibe un burofax de un abogado contratado por la comunidad de vecinos amenazándole con denunciarlo por el tema de los olores y del ruido y le piden que se debe adaptar a la forma de vivir de los vecinos. Le trasladan esta información al propietario del piso, un banco que lo adquirió después del impago de la hipoteca del propietario anterior y que tiene el acuerdo con el ayuntamiento para adjudicarlo como alquiler social.

Desde nuestra oficina y en colaboración con el ayuntamiento nos pusimos en contacto con la comunidad de vecinos y con el banco propietario de la vivienda, con el objetivo principal de que estas quejas no impidieran la renovación del contrato del alquiler que vencía en enero del 2021 e intentar solucionar los posibles problemas de convivencia. El resultado ha sido positivo en cuanto que se ha realizado la renovación contractual, aun así el trabajo con la comunidad de vecinos continua y parece que el hecho de haber conseguido reunirlos a todos y que hayan comentado el tema directamente con la persona que atendemos ha suavizado la situación entre todas las partes, con la perspectiva de que ésta se sienta acogida como vecino y restituida por el resto de vecinos.

Respecto al segundo caso, correspondiente a esta tipología, la situación se da a la salida del colegio, cuando parece que un coche pudo atropellar a una niña que iba acompañada de su madre. El grupo de madres que acompañaba a la anterior, todas ellas de origen marroquí, increpan al conductor, aunque éste se va sin dar explicaciones y es aquí cuando interviene otra madre, que increpa al grupo anterior diciendo que no griten e insultándolas en relación a su origen, llegando a producirse una agresión entre ésta y la madre de la niña de 12 años que pudo ser atropellada. La situación es denunciada por ambas partes llegando a juicio. Desde nuestro servicio representamos legalmente a la madre agredida. El día del juicio las dos partes quisieron llegar a un acuerdo, y es aquí donde decidimos colectivamente que podíamos solucionar el tema a través de una mediación liderada por el propio ayuntamiento que consideró oportuno intervenir. Se realizaron los contactos oportunos y llegaron a concluir en el tema en una reunión donde la parte agraviada se sintió resarcida por las explicaciones de la vecina que entendió la reacción de las madres, cuando se le explico la situación del intento de atropello.”

Discriminación efectuada por un trabajador de seguridad privada en el ejercicio de sus funciones en un transporte público. *La situación en concreto la vive una mujer de religión musulmana que a raíz de una irregularidad en el billete de un transporte público es tratada de manera discriminatoria y abusiva por parte de un miembro de la seguridad privada del transporte. El tema llega a juicio con denuncias cruzadas y acaban absolviendo a las dos partes. Aun así, contactamos con la dirección del transporte público y les proponemos mantener una reunión con la persona afectada. En esta reunión la dirección agradece el conocimiento de los hechos y garantiza que estas situaciones no deban producirse sobre todo por empleados ni por servicios contratados por la administración pública. Esta reunión sirvió para que la persona afectada se sintiera comprendida y restituida por la dirección del transporte, que aseguró poner los medios con la empresa de seguridad privada para que estas situaciones no volvieran a pasar.*

Discriminación en el ámbito de los derechos sociales, que afectaba tanto al derecho a la educación como al de la libertad religiosa. *El caso en cuestión afecta a una estudiante de enfermería que debe realizar sus prácticas académicas en un centro hospitalario. La directora de enfermería del centro le comenta que tiene que quitarse el velo, tal como hacen otras compañeras musulmanas que trabajan en el centro recordándole que tenía un contrato como trabajadora en prácticas y que tenía que atenerse a la normativa interna del centro. La estudiante le solicitó la normativa a la que hacía referencia, pero en ningún momento se la proporcionó y finalmente le denegaron continuar con las prácticas. La Universidad, con el apoyo normativo de nuestro servicio se puso en contacto con el centro hospitalario e incorporaron una cláusula en el convenio de prácticas para que no se vulnerara el derecho a la libertad religiosa, y aunque la estudiante finalmente realizó sus prácticas en otro centro se sintió legitimada y resarcida con la resolución del tema y con la aceptación de esta cláusula en el convenio por parte del centro en cuestión.*

Y por último un caso gestionado por [SOS Racismo Gipuzkoa](#) que tiene lugar en un hipermercado de una localidad guipuzcoana donde se ve implicada una mujer racializada (nigeriana) y el guarda de seguridad del hipermercado. **Maltrato racista por parte de un guarda de seguridad de un hipermercado.** *Al salir del hipermercado con la compra y acompañada de*

sus tres hijas menores, un guarda de seguridad se le acercó y, de forma violenta e insultándole, le acusó de que los productos que llevaba en el carro de la niña eran robados. Hizo caso omiso a los recibos de la compra que tenía la denunciante. Fue una situación que le generó, a ella y a sus hijas, mucha ansiedad. Durante el incidente recibió el apoyo de las personas que fueron testigos del incidente, especialmente de una señora que le animó a denunciar lo ocurrido. Durante el incidente se acercó una responsable del hipermercado y le reprochó al guarda de seguridad su actitud disculpándose ante B.E. A los días, recibió una llamada de un responsable del hipermercado reiterándole sus disculpas, informándole de que el guarda de seguridad ya no trabajaba allí y ofreciéndole acudir al supermercado para disculparse en persona.

Concertamos una cita en el hipermercado a la que acudimos acompañando a B.E. Nos reciben el responsable de seguridad del establecimiento, la responsable de cajeras y el director. Reiteran sus disculpas a B.E., señalan que es un incidente aislado y que, cuando tuvieron noticia del incidente, inmediatamente retiraron al responsable de sus funciones. Insisten en que su empresa no discrimina a nadie y el director destaca que es “multicultural” ya que entre sus trabajadores y trabajadoras hay muchas que son inmigrantes.

B.E. les agradece las disculpas y nosotros les señalamos que no es raro que muchas personas inmigrantes, solo por su apariencia, sean habitualmente sometidas a una especial vigilancia por los servicios de seguridad de los comercios y se produzcan incidentes de diverso grado. Por ello, y para evitar situaciones de discriminación que habitualmente no son tan graves como la ocurrida y no se tienen en cuenta, les proponemos que se forme al personal de seguridad en protocolos de actuación no discriminatorios. La respuesta del director es que no era necesario, que tampoco sería justo hacer “discriminación positiva” con las personas extranjeras.

7- BIBLIOGRAFÍA

- AUSTIN WALTERS MARK. Hate Crime and Restorative Justice: Exploring Causes, Repairing Harms. (Clarendon Studies in Criminology), 2014.
- FRANCÉS LECUMBERRI Paz. La justicia restaurativa y el art. 15 del Estatuto de la víctima del delito ¿Un modelo de justicia o un servicio para la víctima? Eguzkilore. Número 3, 2018.
- FUNDACIÓN ABOGACÍA ESPAÑOLA. DELITOS DE ODIO Guía práctica para la abogacía. 2019.
- GAVRIELIDES, THEO, AND THEO GAVRIELIDES. Rights & Restoration within Youth Justice. De Sitter Pubns, 2012.
- INSTITUT DE DRETS HUMANS DE CATALUNYA Y SOS RACISME CATALUNYA. “Guía para la incorporación de los enfoques psicossocial y restaurativo en los servicios de acompañamiento a víctimas de incidentes y delitos de odio y discriminación”. 2021. PENDIENTE DE PUBLICACIÓN.
- MARK S. UMBREIT, RINA RITTER. Arab offenders meet Jewish victim: Restorative family dialogue in Israel. 2006. <https://doi.org/10.1002/crq.160>
- MASON-BISH HANNAH. Future challenges for hate crime policy: lessons from the past. 2010.
- MATE, REYES. Tratado de la injusticia, 2011. Barcelona: Anthropos.
- MIGUEL BARRIO RODRIGO. La Justicia Restaurativa a tenor del artículo 15 del Estatuto de la Víctima y la necesidad de incluir otras prácticas: Los círculos restaurativos. Revista de Victimología. 2020; N° 10.

- OBERAXE. INFORME DE DELIMITACIÓN CONCEPTUAL EN MATERIA DE DELITOS DE ODIO. Juan Alberto Díaz López 2020.
- OLALDE Alberto José “40 ideas para la práctica de la justicia restaurativa”, Dykinson 2017.
- ROBERT B. COATES, MARK S. UMBREIT & BETTY VOS. Responding to Hate Crimes through Restorative Justice Dialogue. Pages 7-21 | Published online: 18 Aug 2006.
- SUBIJANA ZUNZUNEGUI I. J. El paradigma de humanidad en la Justicia Restaurativa”. Eguzkilore Número 26. San Sebastián 2012.
- VARONA MARTINEZ G. et al. Jornadas De Justicia Restaurativa. Universidad Pública De Navarra, 2011.
- VARONA MARTINEZ G. Justicia restaurativa en supuestos de victimación terrorista. Eguzkilore Número 26. San Sebastián 2012
- VARONA MARTINEZ G. Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19. Revista de Victimología, N°. 10, 2020.

La federación de Asociaciones de SOS Racismo del estado español es una organización que lucha por la defensa de los derechos humanos, centrandose sobre todo su trabajo en la erradicación del racismo y xenofobia. Así, a través de las Oficinas de Información y Denuncia (OID), trabajamos junto a las víctimas o testigos de situaciones de discriminación originada por racismo o xenofobia, poniendo a su disposición una asesoría jurídica gratuita.

Entendemos por discriminación, en coherencia con las definiciones propuestas por el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en su Observación General nº 18, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en motivos como la comunidad étnica de pertenencia, el sexo, la religión, el origen nacional o social, la posición económica u otras variables que tengan por objeto o por resultados anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas.

Prestamos una especial atención a las conductas discriminatorias producidas en el ámbito privado por entender que se trata de actuaciones no cubiertas por otras instancias que merecen una especial atención, y que a menudo causa de esta circunstancia permanecen invisibles.

A ello, le debemos sumar el pequeño número de casos que se denuncian en este tipo de conductas. Situación que se produce por la baja conciencia de ser víctimas de un delito de este tipo, la falta de confianza en el sistema, el miedo, la sensación de que nada va a cambiar, la vergüenza o la vulnerabilidad de la víctima.

Todo ello dibuja un panorama en el que necesitamos buscar alternativas a un sistema judicial que no siempre resulta el más adecuado para resolver todo tipo de conflictos sociales. Es por lo que proponemos la JUSTICIA RESTAURATIVA, como una nueva fórmula alternativa y complementaria para abordar realidades sociales que pongan en el centro de la acción a la víctima.

Por este motivo, hemos realizado este protocolo, como aproximación metodológica para debatir y consensuar un nuevo marco de actuación que de respuesta integral a las víctimas de este tipo de comportamientos.



FEDERACIÓN
S.O.S. RACISMO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL