



Arartekoaren ebazpena, 2009ko apirilaren 20koa. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Sailari gomendatzen zaio bere espedientetik ken dezala genero indarkeriaren biktimak diren emakumeei laguntzeko zerbitzuaren txosten bat, honek sortutako kalteak zuzen ditzala baita aurrerantzean txostenak egiteko irizpideak ere. Txosten horrek delitua delitu horretatik absolbitutako pertsona bati egozten zion.

Aurrekariak

1. Erakunde honetara Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Saileko Etxeko Tratu Txarren eta Sexu Erasoen Biktimei Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzuak arreta ematen zion andrearen senar ohia etorri zen eta kexatu. Gasteizko Zigor arloko 1. zk.ko Epaitegiaren epaia aurkeztu zuen. Epaia hori irmoa zen Probintzia Auzitegiak osorik berretsi zuelako. Hori ere aurkeztu zuen. Aipatutako ebazpenak frogatutako gertakari gisa ezarri zuen erreklamaziogileak 2006ko urrian bere emazte ohiari banantzea eskatu ziola. Andre horrek banantzea ukatu arren, aldi berean, urte horretako abenduan, adostasunik gabeko banantzeko demanda jarri zuen Lehen Auzialdiko Epaitegian bere kontra. Zegokion prozedura, ordea, ez zen aipatutako epaitegian izapidetu. Prozedura hori Emakumeekiko Indarkeriaren Epaitegian izapidetu zen, demandatzaileak, apirilaren 4an, kexagilea salatu zuelako eta tratu txarren delitua egotzi zion. Delitu horrengatik epaitu zitzaion eta aipatutako Zigor arloko Epaitegiak absolbitu zuen.

Aurkeztutako 2007ko azaroaren 26ko epaiak erabaki hori salaketaren sinesgarritasun faltan oinarritu du eta epaileak akusatuaren eta demandatzailearen arteko eztabaida testuinguruan kokatu du. Testuinguru hori andrearen antsietatik markatu zuen, ez baitzuen banantzea onartzen eta seme-alaben zaintza galtzearen beldur zen. Epaiak gehitu du, andrea tratatzen zuen psikologiak azaldu zuenaren arabera, salatzaileak pairatzen zuen paranoide eta obsesibo motako erreakziozko nahasteak eragina izango zuela salaketaren gainean. Azkenik, adierazi du bere gertaeren bertsioak ez dituela ageriko kontraesanak. Beraz, aipatutakoak epaitzen duenaren iritzian honako hau eragiten du: *"la duda más que razonable sobre la veracidad de su declaración"*. Horrek guztiak, magistratuak absoluzioa *in voce* ematea dakar ahozko ikustaldiaren egintzan bertan.





2. Astebete beranduago, ordea, emakume hori aipatutako zerbitzura joan zen eta tratamendu psikologikoa eskatu zuen. Bertan, senar ohiaren biktima izan zela adierazi zuen, auzitegiek gizon horri absolbitu zioten gertakari berberena, hain zuzen ere.

Jaso zuen arretak bere egoeraren ebaluazioan eta tratamenduan zetzan. Tratamenduak egun jarraitzen du. 2008ko martxoaren 7an, kabineteak aipatutako zerbitzuaren prestazioa hitzartua duen foru entitatearekin txostena egin zuen, erabiltzaileak hala eskatuta. Bertan, bere esku-hartzea honela deskribatu zuen:

"XXX Psicóloga clínica (Col.....) del Servicio de Asistencia Psicológica para Víctimas de Malos Tratos y de Agresiones Sexuales del Ayuntamiento de Vitoria y de la Diputación Foral de Álava

INFORMA

"Que YYY acude al Servicio de Asistencia Psicológica para Víctimas de Malos Tratos con fecha 4 de diciembre de 2007, por haber sufrido malos tratos psicológicos por parte de su marido.

Que la valoración realizada pone de manifiesto la existencia de maltrato psicológico en forma de desprecios, culpabilizaciones constantes. y de control excesivo a nivel económico, así como dos episodios de agresión física (empujones).

Que los resultados de la evaluación indican la existencia de consecuencias psicológicas derivadas de la situación de maltrato experimentada.

Que, hasta la fecha, se han mantenido 8 sesiones clínicas a lo largo de las cuales se está procediendo a desarrollar una intervención psicológica orientada a la consecución de los siguientes objetivos terapéuticos: en primer lugar, superar las consecuencias psicológicas derivadas de los malos tratos experimentados y, en segundo lugar, conseguir un ritmo de vida adaptativo tras la separación.

Y para que así conste donde proceda, firmo el siguiente informe en Vitoria, a 7 de marzo de 2008"

3. Kexagileak adierazi zigun, bistakoa den akusazio faltsuaren biktima izateak dakarzkin kalteak pairatu ondoren, txosten hori egiteak defentsarik ezako egoeran kokatzen ziola. Egoera horretan, gainera, ez zion ezertarako balio izan epaitegian errugabe zela erakustea. Horri dagokionez adierazi zuen hizpide den agiriak ez zuela bakarrik bere ohorean kontra larriki eraso egiten, erakundearen abalarekin, delitu larriak egin izana egoztean. Adierazi zuenaren





arabera, min eta kezka gehien eragin ziona honakoa zen: emazte ohiak hori erabiltzea erreklamaziogileak seme-alabekin izango zuen komunikazioari ezarri nahi zizkion mugak justifikatzeko, judizialki hartutako neurrien kontra.

4. Arartekoak aipatutako sailera jo zuen eta jasotako erreklamazioa azaldu. Horrez gain, erreklamazioan aipatzen ziren administrazio jardunaren bi alderdi bereizi zituen argi eta garbi: alde batetik, erreklamaziogilearen emazte ohiari emandako tratamendu psikologikoa. Alderdi hori espresuki gure esku-hartzetik kanpo utzi genuen. Edonola ere, egokia eta beharrezkoa iruditzen baitzitzaigun laguntza hori ematea eskatzen duenari, alde batera utzita zigor arloko salaketaren emaitza. Bestetik, espedienteak aipatzen duen gaia txostena, saileko abalarekin, egitea baino ez da. Txosten horretatik egozpen larriak ondorioztatzen dira egozpen horietatik absolbitu denaren kontra.

Illo horretan, sailari laguntza eskatzen diogu honako hiru alderdi espezifikoiei dagokienez:

- Lehenik, erreklamaziogilearen adierazpenak, zein agiri haietatik ateratako datuak harekin egiaztatze aldera, kexa eragin zuen txostenaren eraketarekin lotuta zegoen eta eskura zuen informazio guztia bildu genuen.
- Era berean, erreklamazioak funtsik zuen jakiteko, bere iritzia eskatu genuen, legearen eta deontologiaren aldetik, erreklamaziogilea hizpide zuten zatiei eta bereziki bigarren paragrafoari zegokionez egin zuen balorazioa aintzat harturik.
- Azkenik, txostenak eragin zitzakeen kalteen gainean erabakiak hartzeko zuen jarrera ezagutu nahi izan genuen, bi zentzutan: alde batetik, espediente hau eragin zuen kasu partikularra prestatzeari dagokionez, bestetik, aurrerantzean mota honetako txostenak egiteko jarraibideak ezartzeari dagokionez. Helburua identifika daitezkeen hirugarrenei buruzko zigor egozpenik txostenetan ez agertzea da, baldin eta ez badira egiaztatu horren harira egon daitezkeen adierazpen judizialak.

Arartekoak sailari egindako laguntza eskaera baterako gogoetari buruzko esku-hartzea planteatuz amaitu zuen. Horren proiektzioa erreklamazioak hizpide duen berariazko kasutik hedatuko da.

"Espediente honen xede den konponbide zehatzaz gain, uste dut gogoeta hau baliagarri izan daitekeela, etorkizunean, gai honetan eskudun diren botere publikoen prozedurak hobetuko dituzten jarraibideak ezartzeko. Jarraibideak Emakunderen laguntzarekin hedatzea proposatzen dugu."





5. Sailak, bidalitako erantzunean, honakoa adierazi du:

"Primero: *Tal y como se señala en su escrito, se remite a esa institución del Ararteko expediente elaborado por la Empresa en la que se relatan todos los hechos y actuaciones tenidas en cuenta para la elaboración del informe psicológico emitido con fecha 7 de marzo de 2008.*

"Segundo: *Atendiendo a los razonamientos expuestos por Donen su escrito y examinando el informe emitido por la empresa adjudicataria del servicio, se han dado las instrucciones oportunas a dicha empresa para corregir los errores de forma cometidos.*

Sin embargo teniendo en cuenta las características del Servicio dirigido a la atención psicológica de la mujer víctima de la violencia en el ámbito doméstico, consideramos importante que los informes reflejen la situación psicológica que presenta cada persona atendida.

"Tercero: *Adjuntar un nuevo informe en el que se refleja el estado psicológico de la mujer atendida, una vez incorporadas las correcciones indicadas por su parte."*

Idazkia Arartekoari behar zuen informazio osagarria emateko prest zegoela esanez aaitzen zen eta, horrekin batera, aipatutako enpresak, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak hala eskatuta, 2009ko otsailean egindako txostena ere aurkeztu zen. Bertan, aditzera eman ziren erabiltzailearen inguruan burututako jardunak. Horrez gain, hirugarren alderdi horrek aipatzen duen txostena ere aurkeztu zen. Txosten hori zerbitzuko psikologo batek izenpetu zuen eta saileko eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen idazpurua zuen. Honela zioen, hitzez hitz:

"XXX acude al Servicio de Asistencia Psicológica para Víctimas de Malos Tratos con fecha 4 de diciembre de 2007. Refiere haber sufrido una situación de violencia doméstica por parte de su marido.

A lo largo de la valoración psicológica, la paciente describe situaciones compatibles con una problemática de maltrato psicológico así como dos episodios de agresión física (empujones).

Asimismo, los resultados de la evaluación psicopatológica ponen de manifiesto la existencia de un malestar psicológico significativo, cuyos síntomas son consistentes con una historia de violencia doméstica crónica.

Hasta la fecha, se han mantenido 24 sesiones clínicas a lo largo de las cuales se está procediendo a desarrollar una intervención psicológica orientada a la consecución de los siguientes objetivos terapéuticos: en primer lugar, superar las





consecuencias psicológicas derivadas de la situación experimentada y, en segundo lugar, conseguir un ritmo de vida adaptativo tras la separación.

Y para que así conste donde proceda, firmo el siguiente informe en Vitoria, a 4 de febrero de 2009”

6. Erakunde honen iritziz saileko erantzuna ez zen egokitzen laguntza eskatu genuen baldintzetara. Erantzun gabe geratu ziren galderez gain, eskatu genuen balorazioaren hutsunea sumatu genuen, gure esku-hartzearen nondik norakoa adieraztea nahi genuen baterako gogoeta egiteko asmoz. Balorazio hori guretzat ezinbestekoa zen hautemandako disfuntzioari hainbat alderditik heldu ahal izateko. Genero ikuspegia gehituz gero, horrek arauaren helburua kontuan har zezan Araban Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Foru Planean jasotako helburuen eta jardunen esparruan. Horregatik, ildo hori azpimarratzea erabaki genuen eta, horretarako, baliagarria iruditu zitzaigun kontuari bilera batean heltzea. Bilera horretan, aipatutako sailaz gain, aldundiko Gazteriaren eta Gizarte Sustapenaren Saileko Berdintasun Zuzendaritzak ere bere iritzia eman zezan.
7. Horrela proposatu genion Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Gizartegintzako Sailaren zuzendariorde teknikoari. Aipatutako zuzendariordeak sail horretako zuzendari-kudeatzailearekin bat etorri emandako erantzunean idatzi zigun esanez genero indarkeriaren arloan eskumena duen Arabako Foru Aldundiko sail bakarra Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen delata eta alderdi horiek eztabaidatzeko dagoen esparru bakarra Batzordea eta Erakundearen arteko Talde Teknikaria dela. Beraz, uste zuen aipatutako gogoeta bere esparruan gauzatu behar zela, nolana ere, Arartekoaren esanetara geratuz informazio gehiago behar bagenuen.

Erantzun hori ikusita, erakunde honen ustez ez gaude ez informazio faltaren aurrean ez irizpide desberdintasunaren aurrean ere. Hortaz, ez da bidezkoa une honetan datuak berriz eskatzea. Bai, ordea, izapidetze gehiago gabe, ebazpena ematea, administrazioaren jarduna baloratuz eta horren inguruan zenbait gomendio eginez. Hori guztia honako gogoetak oinarri hartuta:



Gogoetak

1. Lehenik eta behin, eta gure esku-hartzearen irismena eta zentzua mugatze aldera, aipatu behar dugu esku-hartzea une oro kexa eragin duen txostenera xedatu dugula, espresuki kanpo utziz berak aipatzen zuen laguntza psikologiaren prestazioa.

Eusko Legebiltzarrerako gure txostenek agertu bezala, arrazoa da Arartekoak oso begi onekin ikusten duela euskal aginte publikoek, eta zehazki Arabako Foru Aldundiak, genero indarkeriako biktimei laguntzeko burutzen duten lana. Lanak, gure ustez, emakumeek agertzen duten laguntza beharrean du oinarria. Eta beharra egiaztatzea ez da salaketak bide judizialean aurrera egitearen edo ez egitearen mendekoa. Gure iritziz, behintzat, ez luke zentzurik izango zerbitzu horren erabiltzaileek berau erabiltzeko eskubidea izan dezaten epai zigortzailea eskatzea. Izan ere, gure aburuz, emakume horri diagnostikatu zitzaion egoera psikologikoa duen edozein pertsonari beti eman behar zaio laguntza.

Beste kontu bat da laguntza kudeatzen duten zerbitzuek txostena egitea, aipatutako egoera erabiltzaileak identifika daitekeen hirugarren baten aldetik jasotako eraso fisiko eta psikikoen ondoriozkoa dela adieraziz. Horren inguruan baloratu behar ditugun alderdiak bi dira: alde batetik, 2008ko martxoaren 7ko txostena emateko modua akats, gehiegikeria edo zabarkeriatzat jo ote zen, legeak onartutako herritarren eskubideei dagokienez; bestetik, hala izanez gero, aipatutako erreklamazioaren aurrean administrazioaren jokabideak akats horiek behar bezala zuzendu ote zituen. Balorazio horren ondorioek eragindako kaltea konpontzeko beharrezkoak izan daitezkeen gomendioak egiteko eta aurrerantzean planteatuko diren antzeko kasuetan jarduketa irizpideak hartzeko bidea emango digute.

2. Arartekoak bi gaiak planteatu zituen tartean zegoen administrazioarekin baterako gogoeta egiteko asmoz. Eta hori bi arrazoiengatik: alde batetik, azalduta geratu den moduan, bere edukiak kexa honetako esparru partikularra gainditzen duelako; bestetik, erakunde honen egitekoa bere jarduteko eremuan barne hartutako administrazioen akatsen, gehiegikerien edo eskumenik ezaren salaketa ororen inguruan iritzia agertzea baldin bada, gure aukera fiskalizatzeko asmoz ez egitea delako. Bai, ordea, guk gainbegiratu behar ditugun erakundeekin elkarrizketatuz, helburu komuna lortzeko ahaleginak bateratu, egon daitezkeen hutsak zuzendu eta prozesuak hobetzeko.

Hala ere, Gizarte Ongizaterako Sailaren irizpidea izan da aipatutako gogoetari bakarrik heldu behar zaiola Emakunde buru duten Batzordearen eta Erakundeen



arteko Talde Teknikariaren esparruan. Ez, ordea, Arartekoarekin. Horrek, gure ustez, desberdinak diren eta beraien artean bateragarriak diren planoak nahastea dakar: alde batetik, administrazio jardunaren beharrezko koordinazioarena aipatutako erakundeen arteko batzordearen bidez; bestetik, aipatutako sailaren –edo administrazioko beste edozeinen- laguntzarena Arartekoarekin. Horri gure eratzeko legeko 23. artikulua behartzen dio. Hain zuzen ere, eremu espezifiko honentzat, bi planoen arteko bateragarritasuna Araban Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako II. Foru Planak ezartzen du. Batzorde horretan, 1. arloko 4.2.1 jardueran, foru erakundeen parte-hartzea ezarri ondoren, jarraian, helburu berberera bideratutako 4.3.1 jardun gisa Arartekotik egiten diren eskaerei eta demandei erantzuna ematearena aipatzen du, berdintasun printzipioa urratzeari dagokionez.

Ez da posible ezta ere, gogoeta horren ondorioetarako, honako adierazpenarekin bat etortzea: Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Saila dela Arabako Foru Aldundiko sail eskudun bakarra genero indarkeriaren arloan, ez bada, hertsiki, kasuan kasuko zerbitzuen kudeaketa materialaz ari dela. Bestela, proposatzen genuen baterako gogoetak kudeaketa hori burutzeko irizpideak aipatzen zituen, berdintasun politika aplikatuz. Alor horretako jarduerak une oro gainontzeko sailekin koordinatu behar dira eta, bereziki, Berdintasun Zuzendaritzarekin. Gainera, ezin zitekeenez beste moduan izan administrazio jardunaren beharrezko koherentziaren onerako, horrela eskatzen du espresuki Araban Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako II. Foru Planak: aipatutako planaren 1. arloko 2.1 neurriaren esparruan ezarritako neurri batzuk xedatzen dute esplizituki koordinazio horren beharra eta jarraipena eta ebaluazioa egiteko beharra, Lehendakaritza Sailaren eta horretarako eraturako sailen arteko batzordearen kargura.

3. Zalantzan jarritako administrazio jarduna aztertzean, hasierako gertaera da aldundiko sail batek abala emandako txostenak ezartzen zuela, txosten hori egin zuten profesionalen ustez, erabiltzaileak zuen egoera erreklamaziogileak egindako tratu txar psikologikoen eta eraso fisikoko bi gertaeren ondoriozkoa zela.

Konstituzioko jurisprudentziak dioten moduan, (Auzitegi Konstituzionalaren urriaren 11ko 180/1999 Epaia, 4. oinarri juridikoa; otsailaren 25eko 52/2002 Epaia, 5. oinarri juridikoa), ohorea honakoa da: *«concepto jurídico normativo cuya precisión depende de las normas, valores e ideas sociales vigentes en cada momento»* Bere konstituzioko eduki abstraktuak esaten du eskubide horrek pertsonaren izen ona babesten duela. Horretarako, pertsona babestu egiten du gaitzesten duten besteen espresio edo iritzien aurrean,



horiek izena galtzera eramaten dutelako edo gutxien dutelako (Auzitegi Konstituzionalaren azaroaren 13ko 185/1989 Epaia, 4. oinarri juridikoa; abenduren 11ko 176/1995 Epaia, 3. oinarri juridikoa; urriaren 11ko 180/1999 Epaia, 4. oinarri juridikoa eta otsailaren 25eko 52/2002 Epaia, 5. oinarri juridikoa).

Bistakoa da delitua egozteak hori jasotzen duenaren izen onari sortzen dion kaltea. Genero indarkeriaren arloan, gainera, mota horretako jokaeren gaitzespen soziala nabarmen handitu da azkenaldi honetan. Horrela izateak ez dauka zerikusirik botere publikoek eta gizarte zibileko erakundeek, irizpide onarekin, ohartarazten ari diren ekitearekin. Ekite hori jokabide horiek bistartzeko behararen ingurukoa da, ikuspuntu penala ikuspuntu sozialarekin bateratzeko aipatutako horiek saihestean, zigortzean eta biktimez arduratzean.

Illo horretan, Arartekoari aitortu zaio, tratu txarren fenomenoaren aurrean, botere publikoen esku-hartzeak azkarra, koordinatua eta ikuspegi anitzekoa izan behar duela. Horrek tartean jarduera batzuk ditu, bai prebentzio eta errepresio mailan bai laguntza mailan, eta lehentasunezko ardatz gisa gertaera horien biktima izan dela salatzen duena babestea duenez, beste pertsona batzuen eskubideekin interferentziak izateko bidea eman dezakete. Kasu honetan errugabetasun usterako eskubidea izan da eta horren ondorioa honako da: tratu txarren emaile izateak dakarren ohore-galtzea, hain zuzen ere, horregatik kondenatua izan denak bakarrik jasan behar duela.

Irizpide berbera islatzen da kalumnia-delituaren mota objektiboan. Aipatutakoak horrelakotzat jotzen du delituaren egozteak hori faltsua denean eta *exceptio veritatis* ezartzen du (Zigor Kodeko 205. eta 207. artikulua). Hala ere, gogoratu behar dugu, kasu horretan ere egozpen faltsuak ondorio penalak bakarrik izango dituela ohore erasoak, gainera, bereziki, izaera jasanezina duenean. Horretarako beharrezkoa izango da bere faltsutasunaren kontzientziaren harira edo egia ausartegi mespretxatzearen harira egitea. Gure asmoa ez da kexak zalantzan jarritako administrazio jardunean kalumnia-delituaren elementu subjektiboa gertatu dela eustea. Hala bada, ordea, botere publikoek bere elementu objektiboan erortzea saihestu behar dutela azpimarratzea, kasu honetan gertatu zen bezala. Bertan, erreklamaziogilea kondenatua ez izateaz gain, auzitegiek, txostenean jasotako egozteei dagokienez, errugabetzat jo zuten.

Jokabide batek penalki garrantzitsua izateko beharrezko baldintza guztiak ez biltzeak ez du esan nahi balioduna dela administrazio egokiko printzipioen arabera. Illo horretan, kontuan hartu behar dugu esku artean dugun disfuntzioak saihesteko eta zuzentzeko egitekoa justizia-aginduaren adierazgarri dela, baita eraginkortasun-aginduarena ere: beharrezkoa da



berdintasunaren politika aktiboen gizarte onarpenaren eta bideragarritasunaren mesedetan. Hortaz, ezin da penala den bezalako eremu batetara baztertu, ezinbestean gutxieneko esku-hartzearen printzipioak mugatutakora. Kasu larrienak eteteko aipatutako bidera jotzearen kaltetan izan gabe, zerikusia dauka baita ere zentzua eta proportzionaltasun zentzua aplikatzearekin, emakumeen kontrako indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko dauden gizarte eta polizia balia bideen eta balia bide judizialen erabilera koordinatua egiterakoan. Horregatik, gure aukera pertsonen eskubideak ahalik eta gehien sustatzea denez, uste dugu administrazioak hirugarrenei kalte horiek ez eragiteko betebeharra baldin badu, ez dela bakarrik bere zerbitzura dauden langileak erantzukizun penaletan eror ez daitezzen saihestegatik eta lehentasuna emategatik, baizik eta, lehenik eta behin, administrazio egoki ororen elementu nagusia delako eta bere irismena 30/1992 Legearen 3.2. artikulua jasotzen duen irizpidea kontuan hartuta baloratu behar da, alegia, herritarrei emandako zerbitzuaren irizpidea.

Gure iritziz, beraz, zerbitzu publiko batek ez ditu egozpen hain larriak txosten batean jaso behar, lagundu zaion pertsonak horren inguruan dioena emandako ebazpen judizialekin egiaztatu gabe, ebazpen horietatik absolbitu den pertsonak bere ohorerako eskubidea urratua ikus ez dezan. Hori da, hain zuzen ere, kasu honetan gertatzen dena. Bertan, gainera, egindako zuhurtziagabekeriaren larritasuna nabarmentzen duten bi inguruabar espezifiko eman dira:

- hizpide den txostena gaiaren inguruan epaia eman eta bi hilabete geroago egin da eta alderdi horren berri izan behar zuen hemen aipatzen ari garen zerbitzu espezializatuak. Pentsa dezakegu zerbitzu horrek ezagutzen zituela laguntza ematen dieten pertsonak salatutako gertaeren inguruan auzitegiek emandako epeak.
- jasotzen dituen akusazioak txostenean ez dira erabiltzailearen adierazpen huts gisa islatzen. Gertakari gisa jasotzen dira eta horien berri txostena izenpetu duten adituek egindako balorazioaren berri eman zen. Aditu horiek egiaztatu dute erabiltzaileak eraso jasan zuela eta erasotzailea, hain zuzen ere, erreklamaziogilea izan zela.

Horrek guztiak honako ondoriora eramaten gaitu: 2008ko martxoaren 7ko Etxeko Tratu Txarren eta Sexu Erasoen Biktimei Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzuaren txostenak erreklamaziogilearen ohorerako eskubidea urratu zuela. Hori administrazio txarraren adierazgarri izan zen eta, beraz, zuzendu egin behar zen.



4. Arartekoaren esku-hartzearen aurrean administrazioaren jokabideak eragindako kalteak behar bezala zuzentzen ote dituenaren inguruan, beharrezkoa da lehenik eta behin orain arte esandakotik bi ondorio ateratzen direla aipatzea:

- aipatzen dugun txostenean egin den zuhurtziagabekeriak erreklamaziogilearen ohorerako eskubideari sortu dion urratzean datza eta ez, txostena eginda dagoen moduan, hori egiteaz arduratu zirenak legez kontrako egintza zigorgarrian erortzeko arriskua izatean, txosten horrek dituen egozpenak sinatzeagatik. Azken hori, nekez gertatu daitekeen arren beharrezko elementu subjektiboa ez izateagatik, ez litzateke aurrekoaren ondoriozkoa izango.
- Zuzenketak, beraz, ez dakar txostena idaztea, aipatutako arriskua erabiltzaileari helarazteko. Ordea, eragindako kaltea konpontzea eta horrelako zerbait gertatzea saihesten dezaketen jardun-ildoak hartzea dakar.

Hori horrela, sailari bere zerbitzuek egindako txostena balora zezala eskatu genion eta horri erantzunez esan digu, bere ustez, txostenari leporatu ahal zaion gauza bakarra formako akatsak direla. Ez zaigu azalpenik eman akats horiek zein izan diren esateko ez zergatik esleitzen zaien bakarrik izaera formala ere. Beraz, bi elementutik ondorioztatu behar dugu:

- alde batetik, adierazi digunaren arabera, zerbitzua kudeatzen duen enpresari zuzenketa egiteko eman dizkion jarraibideak aplikatuz, lehenengo txostenari dagokionez, 2009ko otsailaren 4ko txostenak gehitzen dituen aldaketak.
- bigarren erreferentzia erantzuneko idazkiaren bigarren puntuari azaldutako adierazpena izango litzateke. Alegia, zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta, sailak garrantzitsutzat jotzen du txostenek laguntza eman zaion emakumearen egoera psikologikoa islatzea.

5. Aipatutako lehenengo puntuari dagokionez, sailaren jarrera positiboki baloratu behar dugu, hau da, bere zerbitzuek lehenengo txostena prestatzean akatsak egin izana onartzeari dagokiona. Hala ere, nahiz eta idazkiak adierazten duen txostena zuzentzeko jarraibideak erreklamaziogileak azaldutako arrazoia kontuan hartuta eman direla, nahikoa da horiek txostenean egindako aldaketekin alderatzea horrela ez dela egiaztatzeko.

Administrazioak idatziz adierazi zuen emazte ohiari laguntza ematen ari zitzaiola eta, idazki horretan bertan, bere kontra zigor arloko egozpen larria jaso zuen, kontuan hartu gabe, ordea, egozpen horren inguruko gertakari batzuetatik epaile batek errugabe jo zuela. Hori da, hain zuzen ere, kexagileak



funtsezko gai gisa planteatuta zuen protesta. Horrela, gauza bera esan behar dugu bigarren txostenaren inguruaren. Horren desberdintasunak, lehenengoari dagokionez, formalak baino ez direla izan esan daiteke: senarrak erabiltzaileari tratatu txarrak ematen zizkiola esaten zuenean, orain dio erabiltzaileak aitortu zituela; eta egindako balorazioak tratatu txar psikologikoak eta fisikoak aditzera ematen zituela adierazi zuenean, orain dio berau dela kontziente ikusitako sintomengatik.

6. Behin baino gehiagotan aipatu dugu administrazioeko zerbitzu edo bulego batek egindako txostenean delitu bat egozteak, zalantzarik gabe, egozpen hori jasotzen duenaren ohorerako eskubidearekin interferentzia ez-legitimoaren arriskua dakarrela. Gehi dezagun orain aipatutako arriskuaren intentsitatea txostena idatzita dagoen moduaren menpekoa dela. Alegia, era arrazoituan, egozpena egiten duen instantziak egozpen horri abala ematen diola pentsatzeko zioa ematen duela, horrekin sinesgarritasuna indartuz. Ildo horretan, sinesgarritasunaren puntu gorena, eta beraz, jasotzen duenaren ohoreari eragiten diona, txostena izenpetzen duen eta biktimei laguntza emateko zerbitzu ofiziala bere egiten duen kasuan emango litzateke, lehenengo txostenean gertatzen den moduan. Kontrako alderdian instantzia batek –dela polizia instantzia, instantzia judiziala edo beste mota batekoa- egindako egiaztapena egongo litzateke. Egiaztapen horrek salatzailearen adierazpenak baino ez ditu jaso behar, adierazpenok baloratu gabe. Tartean aukera sorta zabala dago. Bertan, aipatutako arriskua handitu egiten da, txostena egin duenaren ustez -bere ahalmen ofizialaz eta lanbide ahalmenaz baliatzean-, jasota dauden gertakariak errealitatearekin bat datozela ondorioztatzen den neurrian. Neurri horren ildoan, ondorioz, zuhurtzia beharra ere handituko da txostena egiterakoan.

Hori horrela, profesionalak eta administrazioak kontuan hartu beharko dute andre bati genero indarkeriaren biktimak diren emakumeei laguntza emateko zerbitzua bezalako zerbitzu batek arreta emateak, automatikoki, esan nahi duela andre horrek bikotekideari egotzi diola tratatu txarrak ematea. Bikotekide horrek bere izen ona babesteko eskubidea duela aintzat hartuta, auzitegiek absolbitu dioten akusazioa bati dagokionez, inguruabar hori ematen den kasuaren inguruko informazio orok muturreraino eraman beharko du arreta, errugabe jo den norbaiten gainean erruduntasun isla proiektu ez dadin.

7. Esku artean dugun kasuari azaldutako arrazonamendua aplikatuz, ondorioztatu behar dugu txosten berriak barne hartutako zuzenketek ez dutela modu esanguratsuan gutxitzen honako arriskua hau txostena irakurtzerakoan: edonork ondoriozta dezakeela, modu arrazoizkoan, erreklamazioak tratatu



txarrak ematen dituela. Arrisku hori, hala ere, handiegia da auzitegiek tratatu txarrak ematen ez dituela deklaratu eta jasan behar izateko.

Horren inguruan -ia-ia ezinezkoa den- salatzaileak izan dezakeen erantzukizuna baino haratago, hemen hizpide ditugun ondorioetarako, garrantzitsua da aipatutako ondorioa foru zerbitzuen arau-haustearen ondorio logiko gisa lortzen dela. Eta, hain zuzen ere, gorago aipatu dugun arretaren arautik atera da. Gaixoarengan antzemandako sintomen eta salatutako erasoaren arteko bateragarritasunari buruz hitz egiteak, bigarren txostenak egiten duen moduan, zentzua izan dezake epaileari kontuan har dezan ematen zaion elementu gisa, hori epaitu baino lehen. Epaileak, horrela, gainontzeko ebidentziekin, erabaki dezan egozpenak oinarria duen edo ez. Baina, behin erabaki hori irmoa izanik, aipatutako bateragarritasunaren berri emateak, aldi berean absoluzioa alde batera utzita, erabaki horren edukia zalantzan jartzen du, baita baztertu saiestezina den errealitate juridiko bat, epai irmo batetik ondorioztatzen dena, horrela, erreklamaziogilearen ohorea bidegabe kaltetuz. Gainontzekoan, arau-haustea are larriagoa izan da zerbitzuak bazekielako, bigarren txostena egiterakoan, erreklamaziogilea absolbitua izan zela.

8. Txostenek arreta ematen zaion emakumearen egoera psikologikoa jasotzeko beharrari dagokionez, ez dugu ezer esatekorik arrazoizkoa iruditzen zaigun sailaren planteamenduaren inguruan.

Arazoa da ez dela lortzen ikustea zer harreman duen igorritako txosten berriarekin. Izan ere, txosten horrek aipatutako egoeraren inguruan, gaixoak ondoez psikologikoa duela aipatzen duen erreferentzia generikoa bat baino ez du. Inguruabar hori, noski, segurutzat hartu behar da zerbitzu espezifiko horren erabiltzaile batengan. Beraz, horri dagokionez ez du ezer gehitzen. Bestalde, txostenean bi aldiz "egoera" edo "egoerak" hitzak agertzen direnean, bere esanahiak ez du zerikusirik gaixoaren egoera psikologikoarekin. Ordea, zerikusia du andre horrek epaitegian salatu zituen gertakariekin. Izan ere, ondoez horren sintomak zein diren jakiteko informaziorik ez izatean, txostena, funtsean, sintoma horien eta erreklamaziogilearen aldetik jasandako indarkeriaren arazoaren arteko bateragarritasunari buruzkoa da. Hori, gainera, gaixoak "deskribatzen duen" egoera gisa bigarren paragrafoan aipatzen da. Laugarren paragrafoan, ordea, zerbitzuak berak aipatzen ditu sintoma horiek "jasandako egoera" gisa. Hortaz, txostena irakurtzen duen edonork ondoriozta dezake, txostena izenpetzen duten profesionalen iritziz, salatutako gertaerak, hain zuzen ere, gertatu egin direla.





9. Horrek guztiak honako ondoriora eramaten gaitu: lehenengo txosteneko akatsak zuzentze aldera sailak emandako jarraibideak zein izan diren alde batera utzita, gaixoaren egoera psikologikoa jasotzeko beharrak ez du bigarren txosteneko edukia modu arrazoituan azaltzen, eta beste horrek ere ez du auzitegiek errugabetzat jo zuten pertsonaren ohoreari botere publikoek eragin zioten bidegabeko kaltea zuzentzen.

Modu esanguratsuan, hala ere, erabiltzailea ez da hobeto babestu testu berriak zalantzan jarritako egozpenaren egiletza oso osorik berari emateagatik. Baizik eta alderantziz, izan ere autoretza horrek eragin ditzakeen erantzukizunak berari ematen dizkiolako. Objektiboki, bigarren txostenean hobeto babestua agertzen den interes bakarra lehenengo txostena egin zuen zerbitzuarena da. Txosten horretako balorazioak errugabetzat jo denaren ohorea agerian uzteari esker justifikatu ziren, aldi berean, behin-behineko erantzukizun oro baztertuz.

10. Arartekoak sailari lehenengo txostena egiteko prozesuaren inguruko informazioa eskatu zion. Jaso genuen erantzuneko lehenengo puntutik ondoriozta zitekeena gorabehera, eskatutako informazioa ez zaigu espedientearen bitartez eman. Horrela izateak gai horren inguruan kontuan hartu ziren datuak eta jarduerak zein izan ziren ikusteko bidea emango zuen, gertakariak eman ziren une bereko agiriekin. Bidali zaiguna *ad hoc* agiria da, gure esku-hartzearen ostean egindakoa eta horren ondotik. Zerbitzuak txostenean ez du adierazi noiz izan zuen absoluzioaren berri eta horrek erabiltzaileari emandako tratamenduan izan zuen garrantzia. Deigarria da baita ere, nahiz eta adierazi gaixoaren hasierako ebaluazio psikopatologikoak, besteak beste, ordura arte jasotako tratamenduak kontuan hartzen zituela, agiriak ez digula zerbitzuak balioetsi zuen balorazioaren berri ematen, bere diagnosiaren ondorioetarako. Balorazio hori andrea tratatzen zuen psikologoak egin zuen eta ebazpen honetako aurrekarien lehenengo puntuan jasotzen da.

Nolanahi ere, ez dugu arrazoirik zerbitzuko terapeutek salaketaren sinesgarritasunaren inguruan atera dituzten ondorioak zalantzan jartzeko, horien ustez egokienak badira beren jakintza eta ezagutzaren arabera, andreak eragin zuen zigor arloko prozeduran lortutakoak desberdinak izan arren. Kontua honakoa aipatzea da: akusatua epai irmoaren bidez absolbituta, bere errugabetasuna jada ez dela presuntzioskoa bakarrik, baita gailendu behar den egia ere egotzi zitzaion delitua egitearekin ez erlazionatzeko. Gaiak, ordea, ez datza batzuen edo besteen irmotasunaren inguruan iritzia agertzean. Hori guztia, alde batera utzita, alde batetik, terapeutak, kasu honetan, lanaren hipotesi gisa gaixoak kontatutakoa egia dela ulertu ahal izan duela edo, bestetik, tratamenduan zehar, erabiltzailearen egoera psikologikoa azal zezaketen faktore endogenoekin batera, faktore exogenoak ere izatearen





inguruko iritzia sortu ahal izan zaiola. Faktore exogeno horien artean erabiltzaile horrek erreklamaziogilearekin zuen harremana dago.

11. Azkenik, kontuan hartu behar dugu, txosten berriaren adierazpenak zehatzagoak izan arren, hori egiteak ez duela eragindako kaltea konpontzen. Azpimarratu nahi izan dugu, edozelan ere, aipatutako arreta-araua errespetatzearen garrantzia, etorkizunean administrazio jardunak mota horretako kalteak eragin ez ditzan irizpideak emanez. Ordea, jada eragindakoak konpontzeak eskatzen du, lehenik eta behin, kalte horiek eragin zituen txostenari espedientean baliozkotasuna kentzea, baita egindako akatsen ondorioz bere eskubideak kaltetu zitzaizkion pertsonari nolabaiteko asebetetze moralala ematea ere. Sailak, aldiz, ez zuen horrela egin eta, gainera, ez zitzaion egokia iruditu Arartekoak bere laguntza eskaeran horren inguruan egindako galderari erantzuna ematea. Horregatik, gure gomendioak alderdi hori aipatu zuen, gertatu diren akatsak onartzeak eta, horiek konpontzeko, laster, zentzuz eta gardentasunez jarduteak, zerbitzua kaltetu beharrean, indartuko dutelakoan.

Hori guztia dela eta, erakunde hau sortzen eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 11 b) artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik, honako gomendio hau egiten da:

6/2009 GOMENDIOA, apirilaren 20koa, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politikaren eta Gizarte Zerbitzuen Sailari egina

Sailak adierazi dezala 2008ko martxoaren 7ko Etxeko Tratu Txarren Biktimei Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzuaren txostenak baliogabea dela erabiltzaileari buruzko bere espedienteri dagokionez, erabiltzaileari txosten hori itzultzeko eska diezaiola eta horrela jakinarazi diezaiola erreklamaziogileari eta eragindako kalteagatik barkamena eska dezala.

Erabiltzaileak jasotzen duen laguntza psikologikoaren inguruko txosten berria eskatzen badu, administrazioak arreta muturreraino eraman behar du, txostenak erreklamaziogilea erlazio ez dezan auzitegiek egin ez duela deklaratu duten delitu batekin. Hori dela eta, uste dugu komenigarria dela txostenaren egiteak, nolahi ere, bi irizpide hauek errespetatu ditzala:

- goiburuak ez dezala zehaztu arreta ematen dion zerbitzua genero indarkeriaren biktimei laguntzeko zerbitzua dela. Beraz, esan dadila aldundiko Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen zerbitzuetako arreta psikologikoa jasotzen duela.





- txosteneko edukia gaixoak jasotzen duen tratamenduari eta duen koadro klinikoari buruzkoa bakarrik izatea eta, beharrezkotzat jotzen bada hori eragin duten elementu exogenoak adieraztea, bere bikotekideak emandako tratu txarren inguruko aipamen oro saihestu dadila.

Mekanismoak har ditzala eta beharrezko jarraibideak eman ditzala, aurrerantzean, erabiltzaile bati emandako arretaren inguruko txostenak egin baino lehen, Genero Indarkeriaren Biktimei Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzuak egiazta dezan bere esku-hartzea eragin duen gertakariengatik absoluzio epairik eman ote den eta, hala bada, horren egitea aipatutako irizpideetara egoki dezala.

