

# L'atenció a les víctimes de sinistres de trànsit i de violència viària a les institucions de justícia

Guia de bones pràctiques



PREVENCIÓN  
DE ACCIDENTES  
DE TRÁFICO

desde  
**1968**



UNIVERSITAT  
**RAMON LLULL**  
Càtedra **ETHOS**

**Edita**

Universitat Ramon Llull

**Disseny i maquetació**

Gabinet de Comunicació Corporativa, Promoció i Protocol URL

**Impressió i enquadernació**

Prevenió d'Accidents de Trànsit - P(A)T

Barcelona, octubre 2023

# L'atenció a les víctimes de sinistres de trànsit i de violència viària a les institucions de justícia

## Guia de bones pràctiques



Setembre, 2023  
Càtedra Ethos  
(Universitat Ramon Llull)



PREVENCIÓ  
D'ACCIDENTS  
DE TRÀNSIT

des de  
**1968**



UNIVERSITAT  
**RAMON LLULL**  
Càtedra Ethos

Amb el suport de:



servei català de

**Trànsit**



## Introducció

Conscients del sofriment que pateixen les víctimes de sinistres de trànsit i de la violència viària, proposem, a través d'aquesta *Guia de Bones Pràctiques*, un conjunt de pautes amb la finalitat de garantir i d'enfortir, en tot moment, una atenció curosa i respectuosa envers elles durant els processos juridicolegals que han d'afrontar.



Aquesta *Guia de Bones Pràctiques* s'ha elaborat de manera consensuada amb diversos actors, en el marc de l'Associació per a la Prevenció d'Accidents de Trànsit (P(A)T). Al llarg de diverses sessions de treball, en forma de grup focus, s'han recollit i discutit les experiències i propostes de diferents actors, experts i professionals implicats en els processos administratius, civils i judicials que se succeeixen en els casos de sinistres de trànsit. En aquestes sessions s'ha donat un especial protagonisme a la veu de les víctimes<sup>1</sup>. Els seus testimonis i les seves aportacions són fonamentals per millorar l'atenció i l'acompanyament que reben per part dels operadors de les institucions de justícia.

L'experiència d'un sinistre de trànsit suposa un tall, un abans i un després sobtat i radical en la vida d'aquells/es que el pateixen i els

---

<sup>1</sup> En el marc de la present guia, per "víctima" s'entén en tot moment tant la víctima directa (persona que ha sofert el dany o perjudici sobre la seva pròpia persona) com la víctima indirecta, d'acord amb el que s'estableix a la Llei 4/2015, del 27 d'abril, de l'estatut de la víctima de delictes.

seus familiars. Després del xoc, s'inicien una sèrie de processos de diversa índole, del tot necessaris, però que, malauradament, són una font de patiment.

Els processos juridicolegals que s'han d'afrontar estan molt sovint marcats pel desconeixement, la incertesa, la desesperança i no poques vegades, pel sentiment de ser tractats amb indiferència, o fins i tot, amb menyspreu.

4



En algunes ocasions, les víctimes es veuen impedides d'exercir els seus drets, per començar, per manca d'informació i sovint també per l'absència d'acompanyaments i suports especialitzats. Les víctimes no sempre són escoltades i ateses dignament per professionals competents i especialitzats, ni respectant els espais i els temps adequats. A més a més, les víctimes no estan necessàriament avesades a les particularitats dels processos que han d'afrontar. Els tràmits burocràtics i judicials han de transcórrer amb plenes garanties tècniques i jurídiques, però les víctimes també han de poder sentir-se'n participants, rebent les explicacions necessàries i els suports adients a la seva situació emocional.

Les pròpies dinàmiques dels tràmits juridicolegals, i molt especialment, la seva temporalitat, s'identifiquen també com una causa de sofriment. Els processos per sinistres de trànsit o violència viària poden implicar una re-victimització i el seu allargament excessiu en el temps comporta una regressió en l'elaboració del dol.

Les expectatives dipositades en els processos juridicolegals per part de les víctimes són també una font de malestar. Les resolucions judicials sovint donen lloc a frustració i, fins i tot, a un sentiment d'injustícia.

En aquests casos, però, cal tenir present que aquestes expectatives poden ser irrealistes. És important remarcar que les resolucions en l'àmbit civil, si bé poden rescabalar en certa mesura les víctimes per mitjà d'adequades indemnitzacions, no resolen les necessitats psicossocials i morals derivades d'un sinistre de trànsit. Mentre que, per la seva banda, els processos penals no tenen per finalitat principal pal·liar el patiment de les víctimes, sinó desenvolupar un judici imparcial, determinar i fixar l'abast de les responsabilitats implicades i assolir una sentència adequada.

5

Això no exclou, però, que els actors implicats siguin el més sensibles i atents que puguin al sofriment de les víctimes i facilitin en la mesura de les seves possibilitats un correcte procés de dol.



Les víctimes han de poder comprendre quines són les funcions i objectius de la justícia, però també necessiten àmbits per poder curar les seves ferides i restablir, en la mesura de les seves possibilitats, les seves vides. Això, en l'àmbit particular de les institucions judicials, significa potenciar els mecanismes de justícia restaurativa de forma paral·lela als de la justícia penal.

Cal tenir en compte que, en la majoria dels sinistres de trànsit, la persona causant i responsable del mateix no tenia intenció de causar el sinistre ni de provocar cap dany a les víctimes de la seva conducció. Ara bé, fins i tot en aquests casos, cal tenir molt present la responsabilitat extra que suposa la conducció viària respecte d'altres formes de mobilitat i en la qual és exigible que les persones anticipin els potencials i greus perjudicis que pot causar la seva conducta, àdhuc involuntàriament.

Majoritàriament els/les conductors/es que condueixen per sobre dels límits de velocitat establerts, sota els efectes de l'alcohol o distraient la seva atenció amb dispositius mòbils, no tenen intenció de provocar danys, però els seus actes són greument irresponsables per les possibles conseqüències que se'n poden derivar.

En aquest context, els processos d'exigència de responsabilitats penals i civils haurien d'intentar també buscar la reparació de les conseqüències derivades del sinistre, així com la conscienciació i la correcció efectiva de les conductes dels infractors (que, en certs casos, poder estar relacionades amb trastorns o patologies que requereixen de processos de tractament i rehabilitació adients), sense limitar-se a una dimensió retributiva ni fomentar actituds de revenja.

6



Aquesta *Guia de Bones Pràctiques* en cap cas pretén interferir en la tasca judicial d'interposició de sancions i de penes. Aquestes s'han d'aplicar segons estrictes criteris jurídics, però sí és pertinent recordar que les penes de privació de llibertat no tenen necessàriament com efecte la reeducació dels infractors ni el consol de les víctimes.

Aquestes són algunes de les mancances que s'identifiquen en el tractament que reben les víctimes de sinistres o violència viària en els processos juridicolegals, i que coincideixen amb el que es desprèn d'altres informes i estudis publicats<sup>2</sup>.

Inspirant-nos en la Declaració Universal dels Drets Humans (1948) (DUDH art. 1), partim del principi que totes les víctimes han de ser tractades amb equitat i dignitat independent de les seves característiques i de la raó del seu sofriment. No hi ha víctimes de primera i de segona.

---

<sup>2</sup> “Impacto de la muerte y las lesiones en carretera. Estudio de las causas principales de la disminución de la calidad y en nivel de vida en las víctimas de accidentes de tráfico y sus familias”. Estudi de Federació Europea de les Víctimes d'Accidents de Trànsit (Febrer, 1995); “Estudi pilot sobre l'impacte dels sinistres de trànsit en les víctimes i afectats”. P(A)T – Prevenció d'Accidents de Trànsit (2010).

El respecte per la integritat física, psíquica i moral insta a protegir les víctimes de la victimització secundària i reiterada, com es reconeix també a l'Estatut de la víctima del delictes<sup>3</sup>. No es pot oblidar tampoc el dret a la salut, atès que està acreditat que els sinistres de trànsit provoquen seqüeles físiques i psíquiques greus, perllongades i fins i tot permanents en les persones supervivents directament implicades i/o en els seus familiars. En aquest sentit, el tracte dispensat per part dels i les professionals de la justícia pot contribuir, ni que sigui indirectament, a millorar la situació de les víctimes, o com a mínim, a no empitjorar-la.

7

El dret a la igualtat de protecció per part de la Llei (DUDH art. 6 i 7) no pot veure's menyscabat per la manca d'informació i/o de suports adequats a la situació personal i a les necessitats de les víctimes, que, d'acord també amb l'Estatut de la víctima de delictes, han de poder prendre decisions sobre la seva participació en els processos judicials amb coneixement de causa i en un entorn que les recolzi i les tracti amb dignitat, respecte i sensibilitat.



Per assolir aquestes fites, cal posar molta atenció i facilitar al màxim els processos administratius, burocràtics i judicials en què estan implicades les víctimes, des del moment zero fins a llur resolució.

Tots els actors implicats en aquests processos poden desenvolupar actituds que garanteixin el reconeixement de les víctimes (incloent, per descomptat, les que han perdut la vida) i que facilitin el dol. Aquesta *Guia* va orientada als operadors jurídics, però moltes de les pautes exposades es poden estendre a d'altres professionals del món de la seguretat viària i de les urgències mèdiques.

---

<sup>3</sup> Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (que transposa a l'ordenament jurídic intern de l'Estat espanyol la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la que s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes).



Reivindiquem el respecte, l'empatia, i un tracte humà i digne, curós i sensible envers cadascuna de les víctimes. Per això, les pautes que s'exposen a continuació són de caràcter conductual i actitudinal, i poden integrar-se en les pràctiques habituals si els actors implicats prenen consciència del seu rol i de la tragèdia que pateixen els seus destinataris.



## Pautes per a l'atenció de les víctimes de sinistres de trànsit i de violència viària

**1.** És imprescindible garantir l'acompanyament i el suport psicològic i emocional en el moment que els familiars i persones properes (que considerem també víctimes) reben la notícia del tràgic esdeveniment a fi de poder processar totes les informacions i assumir la magnitud dels fets.



**2.** Cal afavorir que les víctimes tinguin referents únics, o en tot cas, amb la major estabilitat i continuïtat possibles, tant en l'acompanyament psicològic com en l'assessorament i la informació sobre els processos juridicolegals.

**3.** Les víctimes necessiten ser acompanyades des del moment zero i, en molts casos, fins més enllà de les resolucions judicials. Els processos de reconstrucció personal, de dol, així com, si es dona el cas, els processos de justícia reparadora, necessiten temps, ritmes i suports diversos que no es corresponen, necessàriament, amb els tempos de la justícia civil/penal.

**4.** És imprescindible que tots els agents implicats (cossos policials, serveis sanitaris, asseguradores, operadors jurídics i agents judicials) facilitin informació des del primer moment sobre les associacions sense ànim de lucre que ofereixen acompanyament i assessorament especialitzat a les víctimes d'accidents de trànsit i de violència viària.

5. Cal que els actors jurídics implicats prenguin consciència del poder del llenguatge, del seu potencial demolidor (i, per tant, també sanador) en tots els tràmits i processos implicats, per molt tècnics i protocol·litzats que aquests puguin ser.

6. Les actituds, conductes i llenguatge de tots els agents implicats han d'expressar en tot moment un respecte escrupolós per a les víctimes. Això inclou evitar un llenguatge ofensiu o merament indiferent al patiment de les víctimes i a la dignitat dels absents. Cal vetllar per la humanització dels processos, entre d'altres, referint-se a les víctimes pels seus noms, o, en tot cas, d'una manera que no impliqui menyspreu ni cosificació.

10



7. És molt important que les víctimes rebin la informació rellevant en un format accessible i amb un llenguatge comprensible, i de manera continuada durant tot el procés juridicolegal. Això inclou una pràctica pedagògica a fi i efecte que les persones afectades puguin fer-se una idea de tots els tràmits i fases del procés, de la seva funció, del rol que hi tenen les víctimes, així com de les perspectives de desenllaç.

8. Cal considerar “informació rellevant” tot allò que té incidència significativa en el patiment emocional de les víctimes, i no tan sols la informació tècnica o jurídicament important.

9. És necessari tenir una cura especial en transmetre tot el que fa referència al tipus i grau de participació de les víctimes en els processos, a la seva durada i a les expectatives de resolució, evitant que les necessitats tècniques i estratègiques dels processos judicials vagin en detriment dels processos de dol de les víctimes.

**IO.** El llenguatge emprat ha de ser en tots els casos comprensible per a les persones destinatàries, adaptat a llurs capacitats culturals i cognitives i al seu estat emocional, evitant tecnicismes o, en tot cas, explicant-los degudament.

**II.** Cal oferir els suports a la comunicació que siguin necessaris per facilitar la comprensió de la informació: traducció i interpretació per a persones estrangeres, llengua de signes per a persones amb discapacitat auditiva, transcripcions per a persones amb discapacitat visual, mesures de suport o alternatives a la comunicació oral (textos planers, pictogrames, etc.).

11



**I2.** Cal vetllar perquè les víctimes puguin identificar, en cada fase del procés, les persones i les funcions implicades, i perquè compreguin adequadament quin és el tipus i grau de participació que poden tenir en cada moment.

**I3.** És cabdal que les víctimes rebin explicacions clares i comprensibles en els casos en què els requeriments tècnics-jurídics fan desaconsellable o no permeten la seva participació en determinats espais o tràmits.

**I4.** Les víctimes han de poder sentir-se part dels processos judicials, fins i tot quan no hi poden intervenir directament. Els operadors judicials han d'acollir amb comprensió i empatia les demandes de les víctimes, encara que aquestes s'hagin de desestimar per raons justificades.

**I5.** És imprescindible que les víctimes rebin la informació en llocs i temps adequats, és a dir: oferint espais que garanteixin la intimitat i la tranquil·litat, i amb el temps adequat per comprendre la informació, plantejar dubtes i resoldre les qüestions que puguin sorgir.

**I6.** Cal afavorir una adequada pedagogia sobre la funció i els objectius dels processos juridicolegals, evitant que es generin expectatives o demandes inviables per part de les víctimes. En particular, cal explicar degudament que els processos penals no tenen necessàriament un caràcter reparador per a les víctimes. En contrapartida, però, s'han de promoure els recursos i les vies per a processos de mediació i justícia restaurativa.

12



**I7.** Les víctimes han de rebre una informació completa i acurada dels serveis de mediació especialitzada als quals poden acudir i els operadors judicials n'han de promoure l'activació.

**I8.** Cal acompanyar les víctimes en els processos de mediació orientats a cercar la reconciliació entre les parts afectades. Aquesta pot tenir una incidència molt positiva en el dol de les víctimes, però, per això, és imprescindible donar el temps necessari i adequat perquè tingui lloc el penediment per part del victimari i la concessió del perdó per part de la víctima. En les condicions adequades, i sempre comptant amb un assessorament especialitzat, cal estudiar la viabilitat de desenvolupar aquests processos per intermediació d'una "víctima substitutòria"<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Així es coneix la figura que pot intervenir en un procés de justícia restaurativa quan en aquest no hi pot participar la "víctima directa" perquè no existeix o perquè no està preparada per afrontar-lo (però dona el seu consentiment a la substitució). En el context que ens ocupa, cal emfatitzar que la "víctima substitutòria" no és una alternativa que beneficïi exclusivament a l'infractor (permetent-li desenvolupar el procés de penediment i reparació que desitja). La víctima substitutòria pot ser una intermediació beneficiosa per la víctima directa, quan aquesta no està preparada per trobar-se amb el victimari però pot assolir efectes reparadors a través de la comunicació amb la víctima substitutòria.

**19.** Els operadors jurídics i judicials han de tenir una actitud proactiva en tot allò que pugui incidir en un alleugeriment del patiment de les víctimes; en particular, vetllant, sempre que sigui possible, per una reducció del nombre, complexitat i temps dels tràmits.

**20.** Cal promoure la major celeritat i diligència possibles en els tràmits, evitant que la desatenció o els automatismes administratius provoquin un allargament innecessari dels mateixos. Com a exemple particular: quan les asseguradores consignen indemnitzacions, cal vetllar perquè siguin entregades a les víctimes el més aviat possible. Així mateix, en els casos en què l'entitat consignadora no explicita si la indemnització pot ser entregada, cal ser proactius en l'obtenció d'aquesta informació.

**21.** Cal garantir els drets de les víctimes i posar especial atenció en els aspectes que tenen major incidència en els processos de dol. En particular, la integritat dels processos tècnics indispensables (per exemple, actuacions sanitàries o forenses) no pot anar en detriment de les necessitats emocionals de les víctimes. Amb les mesures i dispositius que s'escaiguin, cal garantir l'acompanyament de les víctimes directes accidentades, i la vetlla i el comiat de les víctimes difuntes.

**22.** Cal promoure que les sentències judicials prioritzin, mitjançant sancions adequades i treballs en benefici de la comunitat, un canvi efectiu de conducta i el foment de l'educació viària d'aquelles persones que per la seva imprudència han causat el sinistre, conscienciant també al conjunt de la societat de les conseqüències que poden provocar determinades actituds, distraccions i manca de respecte a les normes de seguretat viària. Tanmateix, és important remarcar que, en molts casos, especialment quan hi ha conductes reincidents associades a certs factors psicosocials i/o sanitaris, les



sentències judicials són només una baula d'una cadena d'elements que poden afavorir la rehabilitació i/o el canvi efectiu de les conductes.

**23.** Cal que les entitats asseguradores, dins dels seus àmbits de competència, es coresponsabilitzin en tot allò que pugui evitar o minimitzar patiments o tractes indeguts envers les víctimes.

14



**24.** És indispensable que les empreses asseguradores activin protocols d'actuació específics en els casos de sinistres amb víctimes mortals o amb seqüeles greus. Les actuacions (tant pel que fa als temps, com pel que fa a les vies i formes de comunicació) han de fer-se sota criteris que garanteixin un tracte respectuós i adequat envers les víctimes. Aquests protocols han de ser eficaços, disposar de professionals especialitzats i degudament formats, i comptar amb indicadors avaluable.

**25.** És del tot necessari que els tràmits referents a indemnitzacions econòmiques es facin amb consideració, respecte i empatia, evitant que les persones que han perdut éssers estimats rebin comunicacions fredes i deshumanitzades sobre quanties econòmiques. Així mateix, degut a la seva importància per a la recuperació física i emocional de les víctimes, cal fomentar el pagament a compte de les indemnitzacions.

**26.** Els agents implicats en les fases preprocessals (per exemple, en el moment de l'oferta motivada per part de les asseguradores), han de promoure els processos de mediació i els formats i mecanismes emocionalment més reparadors per a la víctimes. Això vol dir promoure actes presencials (abans que comunicacions telemàtiques) que comptin amb temps i entorns adequats i on, juntament amb els requeriments tècnics o administratius, es reconegui el dolor de les víctimes.

**27.** Tots els operadors jurídics i judicials han de vetllar per evitar la revictimització en la mesura del possible. Certs tràmits, com per exemple, els exàmens mèdics o forenses, a vegades es dupliquen o tripliquen de forma innecessària.

**28.** Cal que a l'Escola Judicial es reforci la formació sobre les especificitats dels processos de sinistres de trànsit i de violència viària. Juntament amb les particularitats tècniques i processals d'aquests casos, és cabdal oferir un enfoc centrat en les competències comunicatives i en les habilitats per a un tracte adequat de les víctimes (tal com s'ofereix, per exemple, en els casos en què hi ha implicats menors o persones amb discapacitat). En aquest sentit, és important promoure una formació basada en el testimoni directe de víctimes i persones afectades.

**29.** Cal evitar que la comprensible necessitat de protecció emocional dels i les professionals que afronten diàriament situacions de patiment derivi en una dessensibilització, que es pot manifestar fins i tot en l'ús de termes despectius o inapropiats.

**30.** Cal vetllar per la cura dels i les professionals del sector judicial, prenent consciència de la càrrega emocional que suposa la seva tasca i oferint les mesures de respir i/o de suport que s'escaiguin.



## Agraïments

16



Aquesta *Guia de bones pràctiques* s'ha elaborat a partir d'un grup de treball organitzat per l'Associació de Prevenció d'Accidents de Trànsit (P(A)T)<sup>5</sup> i dinamitzat per la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull<sup>6</sup>, entre els mesos de maig i setembre de 2023. Volem agrair molt sincerament les aportacions de tots/es els/les participants.

Han estat:

Jordi Jané i Guasch, professor de l'Escola del Poder Judicial.

Rosa Méndez, magistrada de la Audiència Barcelona – Jutjats Civils.

Guillermo Benlloch Petit, jutge del penal núm. 27 de Barcelona.

Isabel López Riera, fiscal Delegada de Seguretat Viària a Catalunya.

Maria Eugènia Pons de Gironella, advocada especialista en trànsit, companyia Mapfre

---

5. <https://www.pat-apat.org>

6. <https://www.url.edu/ca/recerca-i-innovacio/catedres-url/catedra-ethos-url>

Eugènia Doménech Moral, advocada especialista en trànsit i representant de les associacions de víctimes en la Comissió de Seguiment del Barem.

Vicente Sánchez González, president de P(A)T. Víctima de trànsit

Joan Puig-Pey i Saurí, vicepresident de P(A)T. Víctima de trànsit

Enrique Rodríguez Pladano, vocal de P(A)T. Víctima de trànsit

Yolanda Domenech Moral, directora de P(A)T i psicòloga especialista en dol i trauma.

17



Francesc Torralba Rosselló, director de la Càtedra Ethos-URL

Guillem Martí Soler, coordinador de la Càtedra Ethos-URL

Beatriz Corral Ortega, Gina Jodas Nicolás, Rosa María Lemos Bailón, Isabel Parera Garzón i Inmaculada Prados Gil, han compartit els seus testimonis com a persones afectades per un sinistre de trànsit.

El projecte ha rebut el suport del Servei Català de Trànsit i de la Direcció General de Tráfico.

“Existencialment, la víctima sent la seva finitud, la ferida de la mort. Dels operadors de justícia, presents en una etapa del dol, n’espera l’acompanyament humanitari”

Joan Puig-Pey

"Reivindiquem el respecte, l'empatia, i un tracte humà i digne, curós i sensible envers cadascuna de les víctimes de sinistres de trànsit i de violència viària. Amb aquest objectiu presentem aquesta *Guia de Bones Pràctiques*"

Francesc Torralba i Roselló

“Travessar les conseqüències d'un esdeveniment traumàtic - com ho és un sinistre de trànsit - dependrà del suport i l'atenció rebuda posteriorment. Les Institucions de justícia també tenen un paper clau per a evitar la retraumatització secundària”

Yolanda Domenech Moral



PREVENCIÓN  
DE ACCIDENTES  
DE TRÁFICO

desde  
1968



UNIVERSITAT  
**RAMON LLULL**  
Càtedra **ETHOS**