

**Excmo. Ayuntamiento de León**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**Avenida Ordoño II, 10**  
**24001 LEÓN**

**Asunto: Utilización por el público de los servicios higiénicos en supermercado.**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **3896/2021**, referencia a la que rogamos haga mención en posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era negativa por parte del personal del supermercado Gadis, ubicado en León, en la Carretera Vilecha-Tr, km. 21, esquina avenida Aluches, a permitir a un cliente el acceso y el uso de los servicios higiénicos del establecimiento.

El autor de la queja señalaba expresamente lo siguiente:

*“Que el pasado día 7 de mayo se hallaba en el supermercado Gadis de la Ctra. de Vilecha cuando se sintió indispuerto y solicitó la llave del aseo a uno de los empleados, que a su vez se dirigió a un superior. La respuesta fue que no le daban la llave ni le permitían el acceso al aseo porque “no iban a tener una persona para limpiar los aseos como establece la normativa”. Esta circunstancia tuvo consecuencias desagradables para el interesado.*

*Por este motivo solicitó una hoja de reclamación en el mismo supermercado. Le facilitaron la hoja verde de reclamación ante la Junta de Castilla y León, pero no la hoja blanca de reclamación genérica.*

*Días más tarde recibió la respuesta por parte de la Junta de Castilla y León desde la Sección de Consumo, donde se le indica que no existe ninguna infracción administrativa en esta materia (Consumo)”.*

El interesado muestra su disconformidad con tal respuesta ya que *“en ningún momento ha reclamado nada de consumo, sino que su queja hace referencia a un problema que debería estar regulado en materia sanitaria, estableciendo, si no existiera, una normativa de utilización de este tipo de aseos para el público, en caso de necesidad”*.

Iniciada la investigación oportuna y, en base al contenido de la reclamación, se solicitó, en primer término, información en relación con las cuestiones planteadas en aquella a la Consejería de Industria Comercio y Empleo.

En el informe remitido se señalaba expresamente que:

*“Ninguna disposición normativa en materia de comercio o de defensa de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Castilla y León regula la obligatoriedad de que los establecimientos comerciales cuenten con servicios higiénicos para uso de los clientes. Por lo tanto, tampoco existe una tipificación de su incumplimiento como infracción de carácter administrativo en el ámbito competencial de este centro directivo. Es por ello, que desde esta Dirección General de Comercio y Consumo no se realizan actuaciones para controlar, inspeccionar y sancionar, este tipo de cuestiones.*

*De todo lo anterior se desprende que no corresponde a este centro directivo entrar a valorar o efectuar pronunciamiento alguno respecto a esta materia.*

*Por este motivo no podemos realizar, desde la Consejería de Industria, Comercio y Empleo actuaciones para controlar, inspeccionar y, en su caso, sancionar, este tipo de cuestiones”*.

A la vista de ello, nos dirigimos, en segundo, lugar a la Consejería de Sanidad que manifestó, en una línea similar a la del informe anterior, que no es competencia de esa Consejería *“el cumplimiento de la normativa que están obligados a respetar los establecimientos comerciales para el desarrollo de su actividad”*.

En tercer lugar y como sabe, solicitamos a ese Ayuntamiento en dos ocasiones información relativa a la obligatoriedad de que los establecimientos comerciales dispongan de aseos para uso del público en general.

En una primera ocasión se nos comunicó lo siguiente:

*“El uso comercial -en el que se encuadra el establecimiento- se regula a través de los artículos 98 a 100 de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana. Estableciendo en su artículo 99, punto 5, lo siguiente:*

5. Sin menoscabo de los requerimientos específicos que para cada caso puedan derivarse de la legislación laboral, todos los locales comerciales con atención al público dispondrán de servicios sanitarios de las características siguientes:

a) Locales de hasta 200 m<sup>2</sup> de superficie útil dispondrán de un cuarto de aseo dotado de inodoro y lavabo.

b) Por cada 200 m<sup>2</sup> más o fracción, se aumentará un inodoro y un lavabo.

c) A partir de los 200 m<sup>2</sup> se instalarán con absoluta independencia para señoras y caballeros.

d) (...)

Sobre el eventual régimen sancionador que pudiera derivarse del incumplimiento de la normativa correspondiente y en relación a los posibles condicionantes establecidos en licencia, se nos dijo que:

*“No existe normativa municipal específica concerniente al respecto. De tal forma que los únicos condicionantes establecidos en las licencias, o declaraciones responsables, concernientes a las condiciones de utilización del establecimiento, son los relativos al cumplimiento de lo dispuesto en el Código Técnico de la Edificación, con particular atención a sus documentos DB-SUA (Seguridad de utilización y Accesibilidad), DB-SI (Seguridad en caso de incendio), DB-HS (Salubridad), en los que no se establece nada concerniente al objeto de la reclamación”.*

En un momento posterior y ante nuestra nueva demanda de información, ese Ayuntamiento nos trasladó lo siguiente:

*En cuanto a la superficie útil del establecimiento objeto de la queja.*

*Consultados los datos obrantes en este Ayuntamiento, relativos a la licencia ambiental concedida con fecha: 23/10/12, y la correspondiente comunicación de inicio de actividad de fecha: 14/11/12, se observa que la superficie útil del establecimiento es de 1.710,66 m<sup>2</sup>.*

*Respecto al número de aseos públicos con que cuenta el supermercado.*

*La dotación de aseos del establecimiento, habilitada en cumplimiento de las exigencias establecidas en las Normas Urbanísticas del PGOU (Art. 99) para el uso de referencia, es de 8 Ud., compuestas de un inodoro y un lavabo.*

*No se establece en las referidas normas la proporción de aseos que deben destinarse al uso público o al uso por parte del personal del centro.*

*Servicios higiénicos a disposición del público.*

*No existe constancia en esta administración del número de aseos destinados al público en el establecimiento.*

*Aseos para el uso de los trabajadores en cumplimiento del Real Decreto 486/1997.*

*No existe constancia en esta administración del número de aseos destinados a los trabajadores del establecimiento, no siendo competencia municipal la aplicación del Real Decreto en dicho centro de trabajo.*

A la vista de lo informado, debemos señalar que no se ha detectado irregularidad alguna en la actuación de las Administraciones a las que nos hemos dirigido en demanda de información en el marco de la tramitación de esta queja, no obstante hemos de considerar que la problemática que subyace en esta reclamación (la desagradable experiencia vivida por una persona a la que no se le permitió acceder a un aseo cuando lo solicitó al personal del establecimiento comercial en el que se encontraba realizando compras) nos obliga a reflexionar sobre este tipo de situaciones para tratar de evitar que, en la medida de lo posible, puedan volver a producirse.

Debemos en primer término situar la actuación del personal del supermercado objeto de esta queja, aunque lamentemos la desagradable experiencia descrita por su autor, en el momento en el que se produjeron los hechos, pues todavía estábamos sufriendo con intensidad los efectos de la complicada situación ocasionada por la pandemia originada por la Covid-19. Seguramente, los hechos se hubieran desarrollado de otra forma si se hubieran producido en un momento anterior a la declaración de la emergencia sanitaria. En efecto, hemos de tener muy presente que algunos sectores como el los trabajadores de supermercados y tiendas de alimentación en general vivieron la crisis sanitaria tras la declaración del estado de alarma de forma muy directa e intensa por su consideración de servicio esencial, pues estuvieron expuestos al contagio de la enfermedad desde un primer momento y es comprensible que el miedo a contraerla aun subsistiese en la primavera de 2021 y pudiera explicar la actuación del personal del establecimiento aludido y que ha ocasionado la tramitación de este expediente.

Dicho esto, es necesario señalar que la falta de un acceso seguro a instalaciones sanitarias y sistemas de saneamiento adecuados y, lo que es más importante aún, la imposibilidad de utilizarlos cuando una persona lo necesita constituyen un importante problema para quien lo sufre, especialmente en los casos en que la persona esté afectada por algún tipo de dolencia o enfermedad; incluso, desde una perspectiva más general, la negativa a acceder a un aseo a quien lo requiere ha llegado a ser considerada como una afrenta a la dignidad humana.

En relación con el caso que nos ocupa, debemos advertir que la existencia de supermercados de dimensiones importantes, en los que la estancia para realizar compras se puede alargar durante un periodo dilatado de tiempo, hace que sea razonable solicitar a ese Ayuntamiento la posibilidad de regular la instalación de servicios higiénicos para el público, algo que ya han hecho otras entidades locales.

En este sentido conviene señalar que algunos ayuntamientos han recogido esta cuestión en la normativa urbanística. En efecto, existen ordenanzas municipales de edificación que han establecido, para locales comerciales de un determinado porte, la obligación de instalar aseos diferenciados para uso del público en general de aquellos otros destinados a su utilización por los trabajadores del establecimiento y requeridos por la normativa laboral.

Podemos citar, a título de ejemplo y sin afán de exhaustividad, la Ordenanza general de Edificación y Urbanización de Estella-Lizarra en Navarra, publicada en el Boletín Oficial de Navarra de 15 de mayo de 2020, cuyo artículo 45 al establecer las condiciones específicas de los locales comerciales según su categoría y, al referirse a los comercios de más de 300 metros cuadrados, recoge los siguientes requisitos:

*(...) 2.- Establecimientos de segunda categoría (más de 300 m<sup>2</sup> de superficie útil, de acceso público) de nueva creación o los existentes que vayan a ejecutar obras de ampliación, reforma, adaptación, mejora o cambio de uso.*

*1. Dispondrán de aseos para el público, diferenciados por sexos, con un mínimo de dos aseos (uno por cada sexo compuestos por lavabo e inodoro). Estos aseos deberán estar separados del local público con vestíbulo y doble puerta. Al menos uno de ellos ha de ser adaptado según la Ley Foral 4/1988 y Reglamento de la misma”.*

En términos similares, la Ordenanza Municipal de Edificación de Las Palmas de Gran Canaria, de diciembre de 2017, en su artículo 17, al establecer las condiciones particulares del uso dotacional y equipamiento de la categoría comercial señala lo siguiente:

*“Dotación de aseos: Los establecimientos dedicados al uso Comercial, sea de venta o de prestación de servicio, deberán disponer de cuartos de aseos que no comunicarán directamente con el área pública sino a través de un vestíbulo o espacio intermedio y serán independientes para uno y otro sexo, debiendo establecer como mínimo en cada aseo un (1) inodoro y un (1) lavabo por cada doscientos cincuenta (250) metros cuadrados de área de venta o fracción, con las siguientes excepciones y precisiones:*

*a) Establecimientos comerciales con poca afluencia de público: En aquellos establecimientos, que por sus características, en proporción a la superficie necesaria*

*para exponer mercancía, no sea previsible gran afluencia de público (venta y exposición de muebles, coches, artículos de jardinería, etc...) la provisión normativa podrá reducirse a la mitad.*

*b) Grandes superficies con área de venta al público superior a cinco mil (5.000) metros cuadrados: En estos locales, excepto los destinados a actividades de ocio, que dispongan en su interior de una única sala de ventas, la dotación de aseos deberá ser como mínimo y por cada sexo, de un (1) inodoro por cada mil quinientos (1.500) metros cuadrados de sala de ventas o fracción y un (1) lavabo por cada dos mil (2.000) metros cuadrados de dicha superficie.*

*c) Galerías comerciales y Grandes superficies (centros comerciales): Podrán agruparse los aseos, manteniendo el número y condiciones con referencia a la superficie total de locales allí situados.*

*d) Carácter público-privado de los aseos: Los aseos serán de uso público en general, admitiéndose que sean privados en establecimientos de pequeña dimensión (inferior a 100 m<sup>2</sup> de superficie construida) excepto en aquellos casos donde el tiempo de permanencia media sea elevado (peluquerías, consultas médicas, etc.). En los Locales Tipo I y II, y en las Grandes Superficies, al menos la mitad de los cuartos de aseos deberán ser públicos”.*

En la misma línea, la Ordenanza General de Edificación de Pamplona, en su redacción de 2016, realiza las siguientes determinaciones sobre la instalación de aseos destinados al público en general en los establecimientos comerciales:

*“Art. 102.- Condiciones específicas según categoría de local.*

*1. Locales de categoría primera (hasta 500 m<sup>2</sup> de superficie construida).*

*(...)*

*2) Dispondrán de un acceso independiente del autorizado en la condición anterior.*

*3) Si su uso lo requiere, dispondrán de dotación sanitaria (como mínimo un aseo compuesto de lavabo e inodoro) para el público.*

*2. Para locales de segunda categoría las condiciones específicas serán las siguientes:*

*1) Dispondrán de aseos para el público, diferenciados por sexos con un mínimo de dos aseos, compuestos por lavabo e inodoro, por cada trescientos metros cuadrados (300 m<sup>2</sup>) o fracción, separados del local público con doble puerta”.*

Por último, podemos citar la Ordenanza Metropolitana de Edificación, aprobada en julio de 1978, que para la ciudad de Barcelona establece las condiciones específicas requeridas para los establecimientos comerciales y en su artículo 78 clasifica los locales dedicados a dicha actividad en tres categorías señalando que:

*1. A los efectos de aplicación de estas Ordenanzas, por lo que se refiere a las condiciones de habitabilidad afectantes al uso comercial, se establecen las siguientes categorías:*

*1.a Locales de hasta quinientos metros cuadrados (500 m<sup>2</sup>) de superficie constituida.*

*2.a Locales de más de quinientos metros cuadrados.*

*3.a Galerías comerciales en planta baja o planta piso”.*

Por su parte, el artículo 79 determina las condiciones específicas que debe cumplir cada local en función de su categoría y en relación con los aseos destinados al uso del público determina lo siguiente:

*“1. Los locales de categoría 1.a cumplirán las siguientes condiciones de carácter específico:*

*1.a Dispondrán, como mínimo, de un aseo para el público, compuesto de lavabo e inodoro.*

*(...)*

*3.a Dispondrán de un acceso independiente del autorizado en la condición anterior.*

*2. Para los locales de 2.a categoría las condiciones específicas serán las siguientes:*

*1.a Dispondrán de accesos separados para el público, diferenciados por sexos, con un mínimo de dos aseos, compuestos por lavabo e inodoro, por cada trescientos metros cuadrados (300 m<sup>2</sup>) o fracción, separados del local público con doble puerta”.*

A la vista de los hechos que dieron lugar a la presentación de esta queja y teniendo en cuenta que ya otros ayuntamientos han regulado la obligatoriedad de instalar aseos para uso público en locales comerciales de una cierta entidad, como es el caso que nos ocupa, un supermercado de 1.710,66 m<sup>2</sup>, debemos solicitar a ese Ayuntamiento que estudie la posibilidad de establecer dicha obligación para los locales comerciales de una cierta entidad que vayan a instalarse o sufran una reforma o ampliación en la ciudad de

León, modificando lo establecido en las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana o a través del mecanismo legal que entienda más adecuado.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

**Que por parte de ese Ayuntamiento se valore la posibilidad de establecer la obligatoriedad de que las instalaciones comerciales de aquella superficie que considere más adecuada dispongan de aseos destinados al uso del público en general, realizando modificaciones a las Normas Urbanísticas del Plan General de ordenación urbana o a través el instrumento legal que entienda más adecuado para ello con el fin de evitar que situaciones como la descrita en esta queja puedan volver a repetirse t, en general, los clientes de dichos establecimientos puedan hacer uso de los mismos cuando lo necesiten.**

**Que por parte de ese Ayuntamiento se evalúe la posibilidad de elaborar una ordenanza municipal para dar solución a las cuestiones que suscitan en el cuerpo de esta resolución.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López