



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAGUNA DE DUERO
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Denegación del uso de los servicios higiénicos en supermercado

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **249/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la disconformidad de su autor con la denegación del uso de los servicios higiénicos de supermercado a un cliente, tras haberlo solicitado expresamente.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, XXX, de 84 años de edad, es una persona diabética insulínica dependiente.

El día 6 de diciembre de 2025, sobre las 18:00 horas, se encontraba en el establecimiento ALCAMPO, situado en la calle Estadio 1-3 de Laguna de Duero, cuando sintió una necesidad urgente de orinar. Al preguntar al personal por la existencia de un aseo, le indicaron que no disponían de uno. Ante esta respuesta, les rogó que le permitieran utilizar el suyo, dado que no podía contenerse, a lo cual se negaron.

De acuerdo con lo manifestado en la queja, la negativa a facilitar dicho acceso produjo a la persona reclamante una situación de especial angustia y desamparo, al no encontrar una respuesta adecuada ante una necesidad que, por sus propias características, no siempre puede ser prevista ni demorada.

La persona afectada considera que, dadas las circunstancias concurrentes en su caso, el establecimiento debería haberle permitido utilizar el aseo, solicitando la intervención de esta Institución para evitar que situaciones semejantes puedan volver a producirse.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información al Ayuntamiento de Laguna de Duero acerca de la regulación municipal aplicable a los servicios higiénicos de los establecimientos comerciales, la eventual obligación de permitir su utilización por los



clientes, el régimen sancionador existente, las condiciones de las licencias municipales y las posibles medidas que pudieran adoptarse para prevenir situaciones como la descrita.

En atención a dicha petición de información, se remitió informe técnico del Arquitecto Municipal en el que se señala, en síntesis, lo siguiente:

El Plan General de Ordenación Urbana de dicha localidad establece el carácter de uso público de los aseos para los usos de hostelería, hospedaje, colectivos y espectáculos-reunión, mientras que para el resto de los locales comerciales la exigencia de servicios higiénicos viene determinada por la legislación laboral.

No existe normativa municipal que obligue a permitir a los clientes el acceso a los aseos destinados al personal laboral de los establecimientos.

En consecuencia, tampoco existe actualmente un régimen sancionador municipal aplicable a la negativa a permitir dicho acceso.

Las licencias urbanísticas o ambientales son procedimientos reglados y no pueden incorporar condiciones que no estén previstas en la normativa aplicable.

El Ayuntamiento manifiesta no tener conocimiento de precedentes similares.

Finalmente, se considera que la negativa a permitir el uso del aseo a un cliente con una necesidad fisiológica urgente, aun cuando pudieran concurrir circunstancias de discapacidad, enfermedad o discriminación, no constituye, en los términos de la normativa municipal analizada, una infracción administrativa, aunque la conducta pueda calificarse como poco humanitaria, poco colaborativa o comercialmente inadecuada.

A la vista de lo informado, debe señalarse que esta Institución comprende que la situación descrita por la persona reclamante trasciende de una mera discrepancia entre un cliente y un establecimiento comercial.

La necesidad de utilizar un servicio higiénico puede presentarse de forma repentina y urgente, sin que la persona afectada pueda razonablemente posponerla. Cuando, además, concurren circunstancias personales que incrementan esa necesidad o dificultan su control, la negativa de acceso puede generar una situación de particular vulnerabilidad, angustia, humillación o desamparo.

Esta Institución reconoce que los establecimientos pueden establecer determinadas condiciones para el uso de sus instalaciones y que no todo conflicto relacionado con el acceso a los servicios higiénicos requiere una respuesta sancionadora. No obstante, estas condiciones deben aplicarse teniendo en cuenta que las Administraciones públicas están al servicio de la ciudadanía y deben prestar especial atención a las personas que se encuentran en una situación de necesidad.



Por ello, aun cuando una determinada conducta no pueda ser calificada jurídicamente como infracción administrativa, ello no significa que resulte indiferente desde la perspectiva de los principios de buena administración, convivencia, accesibilidad, atención a las personas y responsabilidad social.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento, se considera que, en el ámbito estrictamente municipal analizado, no existe actualmente una norma que imponga a los establecimientos comerciales, con carácter general, la obligación de permitir a sus clientes el acceso a los aseos destinados al personal.

Asimismo, el Plan General de Ordenación Urbana diferencia los usos para los que los servicios higiénicos tienen consideración de uso público de aquellos establecimientos comerciales en los que su existencia viene determinada por la normativa laboral.

Por tanto, no resulta posible concluir que la actuación denunciada haya supuesto, por sí misma, el incumplimiento de una obligación municipal expresa ni, en consecuencia, exigir al Ayuntamiento la imposición de una sanción que carecería de la necesaria cobertura normativa.

Esta conclusión jurídica debe distinguirse de la valoración que merece, desde un punto de vista humano, la respuesta dada a una persona que manifiesta tener una necesidad fisiológica urgente.

También debe compartirse la consideración municipal de que las licencias urbanísticas y ambientales son procedimientos reglados y que no pueden utilizarse para imponer a los titulares de los establecimientos obligaciones carentes de respaldo en la normativa aplicable. No obstante, esta circunstancia no impide que el Ayuntamiento pueda, dentro del ámbito de sus competencias, estudiar la conveniencia de promover medidas de carácter informativo, preventivo o de sensibilización dirigidas a los establecimientos comerciales y a la ciudadanía.

La inexistencia de una potestad sancionadora no excluye la posibilidad de desarrollar políticas públicas orientadas a prevenir situaciones que, aun no siendo ilícitas, pueden resultar especialmente dolorosas para las personas afectadas.

Especial consideración merece el supuesto en que la necesidad de acceder a un aseo esté relacionada con una discapacidad, una enfermedad, una condición médica o cualquier otra circunstancia que determine una especial dificultad para demorar la necesidad fisiológica.

En estos casos, la respuesta de las Administraciones y de los agentes económicos debe estar presidida por los principios de accesibilidad, igualdad de trato y respeto a la dignidad de las personas.



Esta Institución considera que no sería adecuado que una persona en tales circunstancias tuviera que afrontar una situación de especial exposición o humillación para hacer valer una necesidad tan básica.

La ausencia de una infracción administrativa concreta no debe conducir a la normalización de este tipo de situaciones. Antes al contrario, constituye una oportunidad para que las Administraciones impulsen medidas de sensibilización que favorezcan respuestas más humanas, razonables y respetuosas.

El informe municipal pone de manifiesto una dificultad que debe ser tenida en cuenta: en ausencia de una regulación específica, el Ayuntamiento carece de instrumentos para sancionar la conducta denunciada. Pero precisamente por ello, parece conveniente actuar en el terreno de la prevención.

Podría resultar útil, en este sentido, que el Ayuntamiento valore, en colaboración con las asociaciones de comerciantes y empresarios del municipio, la elaboración y difusión de recomendaciones de buenas prácticas dirigidas a los establecimientos comerciales, especialmente para aquellos supuestos en los que una persona manifieste encontrarse ante una necesidad fisiológica urgente o en una situación de especial vulnerabilidad.

Tales recomendaciones no supondrían imponer una obligación jurídica no prevista en la normativa, sino fomentar una actuación responsable y solidaria ante circunstancias excepcionales.

También podría valorarse la posibilidad de dar a conocer los establecimientos, equipamientos o espacios municipales que dispongan de aseos de acceso público, para facilitar que las personas que los necesiten sepan dónde acudir.

Esta Procuraduría entiende, por tanto, que no puede apreciarse, con la información disponible y a la vista de la normativa municipal examinada, una infracción administrativa que permita al Ayuntamiento sancionar al establecimiento por haber denegado el acceso al aseo destinado a su personal.

Ahora bien, esta conclusión no desvirtúa la legitimidad de la queja ni la relevancia humana de la situación padecida por la persona reclamante.

La respuesta dada a una persona que se encuentra ante una necesidad fisiológica urgente puede ser jurídicamente lícita y, al mismo tiempo, resultar poco adecuada desde una perspectiva de empatía, dignidad, solidaridad y responsabilidad social. Ambas consideraciones pueden y deben coexistir.



La finalidad de la intervención de esta Institución no es únicamente determinar si una actuación administrativa o particular resulta sancionable, sino también contribuir a que las Administraciones adopten medidas que mejoren la convivencia y eviten que situaciones de especial vulnerabilidad vuelvan a producirse.

Finalmente, esta Procuraduría quiere dejar constancia de que la presentación de esta queja ha permitido poner de manifiesto una situación que, aunque no pueda ser objeto de sanción conforme a la normativa actualmente aplicable, merece una respuesta institucional desde la empatía y la prevención. Una Administración cercana no debe limitarse a determinar aquello que está o no está prohibido, sino que debe procurar también que las personas puedan desenvolverse en los espacios públicos y comerciales en condiciones de dignidad y seguridad.

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:

PRIMERA: Que se valore la adopción de medidas de sensibilización y buenas prácticas dirigidas a los establecimientos comerciales del municipio, especialmente en relación con la atención a personas que se encuentren ante una necesidad fisiológica urgente o en una situación de especial vulnerabilidad.

SEGUNDA: Que dentro de sus competencias y conjuntamente con las asociaciones o representantes del comercio local, estudie la posibilidad de promover un compromiso o protocolo de actuación voluntario que favorezca, cuando las circunstancias lo permitan, una respuesta razonable y humanitaria ante solicitudes urgentes de acceso a servicios higiénicos, sin perjuicio de las facultades y derechos de los titulares de los establecimientos.

TERCERA: Que se analice la posibilidad de mejorar la información disponible sobre la ubicación de aseos de uso público, incluidos los existentes en dependencias o equipamientos municipales, de forma que puedan constituir una alternativa accesible para las personas que se encuentren en una situación de necesidad.

CUARTA: Que, en el marco de futuras modificaciones de la normativa municipal que pudieran afectar a los establecimientos comerciales, se tengan en cuenta expresamente las necesidades de accesibilidad y de servicios higiénicos de uso público, dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable.

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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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