

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA RELATIVA A CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT

Descripció dels fets objecte de la queixa

El 15 de juliol de 2021 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de resposta a una sol·licitud de devolució d'ingressos indeguts de 236,35 €, corresponents a la taxa pel servei de la Grua Municipal i l'estada al dipòsit del seu vehicle. Considerava que aquest va ser retirat de manera improcedent del lloc on estava estacionat.

Manifesta que el 18 de setembre de 2020 el cotxe tenia un avís verd d'abandonament. L'endemà va canviar el lloc d'estacionament, després de fer-ne ús. Afegeix que el vehicle estava en bon estat i net.

Pocs dies després, el 25 del mateix mes, va detectar que el cotxe no es trobava on l'havia estacionat. Després de diverses gestions (entre elles, dirigir-se a la GUB), va saber que, el 23 de setembre de 2020, el cotxe havia estat retirat pel servei de la Grua Municipal. Indica que va tenir dificultats per saber, un cop pagades les taxes municipals, que havia estat traslladat a un dipòsit municipal a la localitat de Castellbisbal. Va haver de traslladar-s'hi per recuperar-lo. També menciona les dificultats per accedir en transport públic a aquest indret.

Informa que no li consta que s'hagi efectuat cap denúncia relativa a l'estacionament del seu vehicle i desconeix el procediment que ha motivat la seva retirada i el trasllat a un dipòsit.

Per aquest motiu, el 23 de desembre de 2020 va dirigir-se a l'Ajuntament per sol·licitar la devolució dels ingressos, que considera indeguts, corresponents a la taxa per l'actuació de la grua i l'estada al dipòsit. En data 22 de juliol de 2021 també va presentar una instància pel mateix motiu. Entén que no pot interposar recurs contra cap acte administratiu que hagi motivat l'actuació, fet que considera que li genera indefensió.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els principis de bona administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Institut Municipal d'Hisenda (IMH) i a Barcelona de Serveis Municipals per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 28 de juliol de 2021 es va sol·licitar als organismes corresponents la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

1. En data 19 d'octubre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada a l'**Institut Municipal d'Hisenda**. L'escrit exposa que, per donar resposta a les instàncies presentades per l'interessat, des de l'IMH es va demanar informació a Barcelona de Serveis Municipals (B.SM). Es va constatar que el vehicle va ingressar al dipòsit municipal el 23 de setembre de 2020 a causa del seu abandonament a la via pública.

De manera prèvia a la seva retirada, la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana (UT GUB) del Districte de Nou Barris havia tramitat correctament el corresponent expedient d'abandonament, iniciat l'1 de juliol de 2020 i finalitzat el 18 de setembre de 2020. En aquest sentit, es va col·locar l'adhesiu verd, en què s'indicava que, si en un termini de 48 hores no es canviava de lloc, el vehicle seria retirat i ingressat en un dipòsit municipal.

En aquest expedient d'abandonament, hi consta **la denúncia, formulada en data 29 de juliol de 2020, per estacionar més de 8 dies consecutius en un mateix lloc**. Aquesta denúncia va donar lloc a l'inici de l'expedient sancionador i a la col·locació d'un primer adhesiu d'advertència al vehicle, de color groc. Segons les bases de dades de recaptació municipal, la sanció imposada, de 30 € d'import, **consta pagada en període voluntari**, el 16 de setembre de 2020, acollint-se a la reducció de l'import de la sanció.

Des de l'IMH s'indica que, a la vista de les instàncies i documentació aportades per l'interessat i per tal de determinar la procedència de la retirada del vehicle, es va demanar informe a l'agent denunciador. Aquest s'ha ratificat en la denúncia, indicant que "(...) **desconeix si el vehicle s'ha utilitzat des del 18 de setembre de 2020, en què li va posar l'adhesiu verd per a la seva retirada, fins el 23 de setembre del mateix any, en què es va retirar per la grua. En tractar-se d'un descampat i no haver-hi numeració, és possible que el propietari mogués el vehicle i la grua el retirés**".

Del que s'exposa s'infereix la possibilitat que l'interessat mogués el vehicle dins del mateix descampat entre el 18 i el 23 de setembre de 2020, sense que, en el moment de la retirada del vehicle, el servei de la grua en tingués coneixement. Per aquest motiu, l'IMH considera que procedeix la devolució de l'import de la taxa de la grua i de l'estada del vehicle al dipòsit municipal, cosa que es comunicarà a l'interessat. S'informa que s'ha cursat ordre a B:SM per efectuar la devolució en el compte corrent indicat per l'interessat en la instància presentada el 23 de desembre de 2020.

S'acompanya còpia de l'expedient sancionador, les dades de l'expedient d'abandonament, l'ordre a B:SM per a la devolució de la taxa de la grua i estada, i la resposta a les instàncies presentades per l'interessat.

David Bondia Garcia

2. En data 21 de desembre de 2021 es va rebre resposta a la informació sol·licitada a Barcelona de Serveis Municipals (B:SM).

2.1. Sobre l'actuació de la Grua Municipal que va procedir a la retirada del vehicle.

En termes generals, s'explica que els vehicles estacionats a la via pública són sotmesos a un control visual per part dels agents de la GUB. Aquests identifiquen els que presenten indicis d'abandonament i inicien un procediment de col·locació d'adhesius informatius al vehicle, fotografies i denúncia. Arribat el moment, es procedeix a la retirada per part de la Grua Municipal, amb el corresponent ingrés al dipòsit municipal corresponent.

El servei de la Grua Municipal rep l'ordre de treball per part de l'agent de la GUB, un cop finalitzen les tasques referides, i procedeix a retirar el vehicle de la via pública. És a partir d'aquell moment quan B:SM és responsable de l'expedient associat a aquell vehicle.

Sobre el cas concret, el 21 de setembre de 2020, el servei de la Grua Municipal va rebre l'ordre de retirar de la via pública el vehicle objecte de l'expedient, atesa la finalització de l'expedient gestionat per GUB. La grua municipal va actuar amb l'autorització que prové de la denúncia de data 29 de juliol de 2020, corresponent a estacionar al mateix lloc durant més de vuit dies consecutius. Es fa constar que, a les observacions, es descrivia "ITV caducada, síntomas de abandono".

BS:M indica que el vehicle es va trobar en aquell indret, si bé s'assenyala que l'adreça correspon a un solar d'estacionament irregular i sense urbanitzar, cosa que feia difícil determinar de forma unívoca si s'havia produït un moviment previ del vehicle.

S'adjunten com a annex núm. 1 fotografies efectuades per la GUB del vehicle estacionat en el moment de la col·locació dels triangles (adhesiu groc, en data 1 de juliol, i verd, el 18 de setembre de 2020).

2.2. Sobre el motiu pel qual un vehicle retirat al terme municipal de Barcelona és traslladat a un dipòsit al terme municipal de Castellbisbal, i sobre el criteri que se segueix per a la determinació dels dipòsits on es traslladen els vehicles cal indicar el següent:

Les operacions de custòdia dels vehicles retirats pel servei de la Grua Municipal de Barcelona es duen a terme a qualsevol dels cinc dipòsits municipals de vehicles adscrits al servei fins que són recuperats pels seus titulars o són donats de baixa i destruïts. Amb l'objectiu de causar les menors molèsties als seus titulars, aquells que es considera que tindran una estada curta són ingressats a qualsevol dels quatre dipòsits municipals ubicats a la ciutat de Barcelona: Badajoz, Joan Miró, Sant Genís i Litoral.

Ara bé, el servei de la Grua Municipal requereix un espai d'emmagatzematge de llarga estada a fi d'acollir els vehicles que hi romandran un llarg període de temps

(mesos o, fins i tot, anys) i donar-los custòdia. Aquest fet només és possible a les instal·lacions del dipòsit de Castellbisbal, que pot albergar fins a 2.500 vehicles en 45.000m² de superfície.

Un vehicle com el que motiva la queixa (amb indicis compatibles amb l'abandonament, que presumiblement romandrà un període llarg de temps al dipòsit), ingressa al de Castellbisbal, segons indica el procediment.

2.3. Sobre el protocol d'atenció i informació als titulars de vehicles en un procediment de retirada i dipòsit d'un vehicle

Quan es trasllada un vehicle a un dipòsit municipal, això s'indica al lloc de la retirada mitjançant la **col·locació immediata d'un triangle adhesiu que conté la informació bàsica sobre la situació del vehicle i les condicions per a la seva recuperació. Aquesta acció esdevé una primera comunicació amb el titular.**

Posteriorment, si el vehicle no ha estat recuperat, s'emet una notificació administrativa mitjançant l'enviament postal al titular del vehicle, a partir de la informació continguda a les bases de dades de la Direcció General de Trànsit (DGT), com a màxim 72 hores després d'haver ingressat.

En cas que no sigui recuperat pel seu titular arran d'aquesta primera notificació, s'emeten fins a un màxim de dues notificacions administratives addicionals depenent del motiu de l'ingrés. En funció del resultat d'aquestes notificacions, si el vehicle no ha estat recuperat pel seu titular, serà destruït físicament en darrera instància.

CONSIDERACIONS

L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per a resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals.

A més, B:SM no ha fet arribar a aquesta institució el protocol d'atenció i informació als titulars de vehicles en procediment de retirada i ingrés en un dipòsit. Si bé s'ha donat informació genèrica sobre el supòsit objecte d'estudi, la resposta no incorpora tampoc fotografies concretes de la retirada del vehicle de l'interessat. Aquests elements haurien permès conèixer l'estat del vehicle i la col·locació del triangle d'advertència, la qual cosa hauria permès avaluar millor l'actuació municipal en relació amb la queixa presentada. No disposar de tota la informació requerida dificulta el desenvolupament de les nostres funcions.

Per aquests motius, s'ha incomplert el deure de col·laboració establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució del Síndic de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del dia 19 de gener de 2005) i a la base III del Reglament del Síndic de Greuges de Barcelona (aprovat pel Plenari del

David Bondia Garcia

Consell Municipal de 21 de març de 2003) i **no s'ha actuat d'acord amb els principis de bona administració.**

Es recorda a B:SM l'obligació dels òrgans municipals, d'acord amb el Reglament de funcionament del Síndic de Greuges de Barcelona, d'aportar dades, expedients i, en general, tota la documentació necessària perquè pugui dur a terme les seves actuacions de supervisió.

1. Sobre el cas concret

Arran de la informació sol·licitada per aquesta institució a l'IMH, s'ha resolt la queixa de l'interessat, és a dir, s'ha efectuat la devolució d'ingressos indeguts. De tota manera, s'han excedit els terminis legalment establerts i ha transcorregut gairebé un any des de la primera sol·licitud formulada per l'interessat.

L'informe de l'IMH posa de manifest que les manifestacions de l'interessat podrien ser certes. Per tant, és possible que s'hagués modificat el lloc d'estacionament del seu vehicle, però que l'Administració no ho hagués detectat perquè es tractava d'un solar no urbanitzat.

Ara bé, aquest expedient motiva altres qüestions. L'interessat expressa que no s'havia efectuat cap denúncia relativa a l'estacionament del vehicle i que desconeixia el procediment que havia motivat la seva retirada i trasllat al dipòsit. De la documentació aportada, però, es constata que sí que s'havia efectuat una denúncia prèvia. El promotor de la queixa en tenia coneixement, ja que va efectuar el pagament de la corresponent sanció en període voluntari.

Des de la Sindicatura es vol fer constar que **cal que els interessats facilitin tota la informació i dades sobre les circumstàncies que motiven les queixes per poder efectuar un estudi adequat del cas.**

Tot i això, la informació facilitada des dels serveis municipals també planteja altres dubtes. En particular, que es finalitzi un expedient d'abandonament d'un vehicle que havia estat prèviament denunciat per estacionament de més de vuit dies a la via pública (el 29 de juliol de 2020), malgrat haver-se fet efectiu el pagament de la sanció en període voluntari. Aquest fet demostra l'existència d'un titular atent al que succeeix amb el seu vehicle.

Ara bé, el fet d'assumir els costos de sancions no ha de fer viable l'ús indegut de l'estacionament a la via pública.

2. Sobre els procediments de retirada de vehicles i el supòsit d'abandonament

Si bé no és l'objecte del present informe valorar en profunditat el procediment d'abandonament de vehicles, que requeriria un estudi més a fons, del present cas es desprenen dubtes sobre si la retirada i trasllat dels vehicles es produeixen amb les suficients garanties, sobretot pel que fa a la informació i comunicació a la ciutadania.

La primera comunicació de la retirada es produeix per mitjà d'un adhesiu (triangle) dipositat al lloc on s'ha retirat el vehicle. Aquest procediment ofereix poques garanties a la ciutadania, a diferència d'altres procediments administratius, com les notificacions de sancions en matèria de disciplina viària (salvant les distàncies, atès que, en el cas que ens ocupa, resulta afectat el bé d'un particular).

Així mateix, l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles de Barcelona, en relació amb els vehicles abandonats, indica que seran retirats de la via pública, i que s'entendrà que tenen aquesta consideració quan:

- a) Estigui estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc de la via.
- b) Que li manquin les plaques de la matrícula.
- c) Que presenti desperfectes que permetin presumir racionalment una situació d'abandó o d'impossibilitat de moviment pels seus propis mitjans.

Afegeix que les despeses de trasllat i permanència al dipòsit municipal seran a càrrec del seu titular (art. 64).

Quan la retirada és fruit de la consideració d'abandonament, els vehicles són conduïts al dipòsit del terme municipal de Castellbisbal (en una zona de polígons industrials) perquè es presumeix que es tractarà d'una llarga estada. El cas estudiat posa de manifest que aquesta presumpció, en ocasions, és errònia.

Aquesta institució creu, per tant, que caldria considerar el trasllat a Castellbisbal quan hi hagi constància de recepció de la primera notificació i no hi hagi signes evidents de deteriorament o impossible circulació del vehicle. D'aquesta forma, les persones interessades tindrien més facilitat de recuperar el seu vehicle.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula aquesta institució, aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació dels serveis municipals no ha resultat ni ajustada a dret ni eficaç.**

En conseqüència, emeto la següent decisió:

- **Recordar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que cal donar resposta a les instàncies presentades per la ciutadania.
- **Recomanar a Barcelona de Serveis Municipals** que estudiï, si no hi ha signes evidents d'abandonament, que el trasllat al dipòsit de Castellbisbal es realitzi després de practicar la primera notificació administrativa al titular del vehicle.
- **Recomanar a la Tinència de Seguretat i Prevenció** que, en els expedients d'abandonament de vehicles, es concretin les observacions que donen lloc a la consideració d'abandonament.

David Bondia Garcia

- **Recordar a Barcelona de Serveis Municipals** el deure de col·laboració amb la Sindicatura.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022