

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (ANIMALS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 28 de febrer de 2022, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

El 29 de gener s'havia trobat una gossa abandonada i la va portar a un veterinari per saber si l'animal estava identificat. Com que l'animal no tenia xip, va mostrar interès per l'adopció, però la van informar que la lliurarien al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAACB). Si en el termini de vint dies ningú reclamava l'animal, es posaria en adopció i tindria preferència la persona que l'havia trobat.

Després d'enviar diversos correus electrònics al CAACB i de solucionar un problema de possibles al·lèrgies en el domicili familiar, el 4 de febrer va confirmar que estava interessada en l'adopció.

El 7 de febrer, el CAACB li va comunicar que l'animal ja s'havia donat en adopció el dia anterior.

Va presentar una queixa al CAACB per manca de transparència en l'adopció de la gossa i per no estar conforme amb la resposta rebuda. Considerava que no es justificava el motiu pel qual no s'havia seguit el protocol previst en aquells casos.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar 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.

Examinat el contingut de la queixa, i tenint en compte la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **Direcció de Drets dels Animals** per conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

En data 14 de març de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 7 d'abril de 2022, la Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Pel que fa al protocol d'adopció establert al CAACB, un cop confirmada la situació administrativa dels animals, si aquesta ho permet, es fa difusió de l'animal per a la seva adopció o acollida a través dels canals de promoció del centre. L'objectiu és trobar una família adient per les condicions de salut i caràcter de l'animal.

Les persones interessades en adoptar poden contactar el CAACB a través de l'IRIS, d'Instagram o per correu electrònic.

El servei de gestió d'adopció atén les comunicacions i remet el qüestionari a les persones interessades per conèixer la informació sobre les persones, l'entorn familiar, l'espai de la casa, etc. Un cop aquestes remeten el qüestionari, es fa una preselecció dels animals que s'ajusten a cada perfil, i es concerta cita per conèixer les potencials persones adoptants i fer les presentacions dels animals. En el cas de gossos, aquest procés sempre es gestiona a través de l'equip d'educació canina del centre i l'equip de veterinària. En el cas de gats, es gestiona a través de l'equip d'auxiliars de veterinària i l'equip de veterinària.

Un mateix gos o gat pot tenir diverses opcions d'adopcions, perquè més d'una persona o família ha mostrat interès. L'adopció sempre es formalitza en aquelles persones o famílies que es consideren més adients pel perfil de l'animal, per garantir una bona adaptació i evitar retorns, que són molt traumàtics per a tothom.

En el cas objecte de queixa, la gossa va entrar al CAACB el 29 de gener de 2022, a través d'una clínica. No tenia xip i, segons va informar la clínica, va ser trobada al carrer, pels voltants del mercat de Sants.

El 31 de gener, la promotora de la queixa va contactar l'equip de comportament per correu electrònic. Volia optar a l'adopció de la gossa i demanava informació per fer-ho. En el mateix correu explicava que ella l'havia trobada i que li havien explicat que la clínica veterinària faria constar el seu interès i les seves dades en el full de derivació al CAACB.

El correu va ser atès per la coordinadora de l'equip d'educació canina. Li va respondre el mateix dia, li va enviar la informació genèrica sobre com adoptar al CAACB, i va adjuntar el qüestionari de valoració com a potencial adoptant.

L'1 de febrer, la interessada va enviar el qüestionari emplenat. Entre d'altres dades, manifestava que una persona de la família patia al·lèrgia al pèl del gos, però que tenia entès que existeixen productes que ajuden a minimitzar-ne els efectes.

El mateix 1 de febrer se li va contestar el correu. Se li va explicar que aquests mètodes no sempre eren efectius. Era molt important que ho parlessin en família per assegurar-se que la persona que patia al·lèrgia estava disposada a medicar-se en cas d'adoptar l'animal. Segons diuen, l'al·lèrgia és un motiu recurrent de devolució d'animals al CAACB.

El 2 de febrer, la interessada va informar que ho havien parlat en família i que la seva filla no es volia medicar. Havia consultat amb una persona professional de l'àmbit mèdic i l'havia informat que, fins que no es produís la convivència, no es podria preveure si tindria al·lèrgia o no, i quin grau podria tenir.

Va reiterar que la seva filla no es volia medicar per una llarga durada i va preguntar si podia continuar amb el procés d'adopció.

El mateix dia, se li va respondre per explicar-li que existia una probabilitat de devolució en el seu cas. Si això passava, suposava un procés traumàtic per l'animal i no es veia viable que continués el procés d'adopció. Se li va suggerir que, si tenia familiars o amics amb gossos, provessin de fer una breu convivència i, si no passava res, o era suportable, tornessin a contactar amb el CAACB. Ara bé, no garantien que la gossa escara estigués al centre, ja que la missió del CAACB és trobar una adopció adient el més aviat possible.

La interessada va contestar agraint l'atenció rebuda. Va expressar que entenia el què li explicaven. Atès que coneixia centres que feien adopcions provisionals, va preguntar si es valoraria aquella possibilitat.

El mateix dia se li va contestar que aquesta opció no es considerava, ja que la gossa era susceptible d'una adopció definitiva. Per tant, es descartava una forma que no fos aquesta per a la seva nova família. Se li va informar que, per les característiques de la gossa, l'adopció seria molt ràpida. També li van dir que en el futur, si solucionava els dubtes i reticències sobre la possible al·lèrgia, no dubtés en contactar novament el CAACB per adoptar un altre animal si la gossa ja no hi era.

El divendres 4 de febrer, a les 16:30 hores, la interessada va tornar a escriure al CAACB per informar-los que havia parlat novament amb la seva filla i que acceptava la medicació en el cas que fos necessària.

Els divendres, la responsable del servei d'educació canina que portava aquest cas dins de l'equip acaba la seva jornada laboral a les 14 hores. Per tant, no va revisar el correu electrònic fins al dilluns a les 8 hores.

El diumenge 6 de febrer, la gossa va ser adoptada per una de les persones que havia optat a l'adopció i que va ser valorada com òptima.

El dilluns 7 de febrer, es va respondre a la interessada que la gossa estava adoptada, però que podia venir a conèixer altres gossos del CAACB, si es plantejaven una adopció.

El protocol seguit en aquest cas va ser l'establert i el correcte. En tot moment, es va informar la interessada que no es feien reserves dels animals en adopció. El CAACB promou trobar la millor família al més aviat possible. Per tant, avalua molt acuradament els perfils de les persones adoptants potencials per garantir la millor adaptació i evitar retorns al centre.

Al full d'entrada de la gossa al CAACB no hi constava cap anotació de la Clínica Animàlia sobre l'interès de la ciutadana per adoptar la gossa. Aquesta clínica és un

servei d'urgències del CAACB per als animals recollits fora d'horari de servei de veterinària al centre i coneixen perfectament els protocols de treball del CAACB.

CONSIDERACIONS

La gossa a la qual es refereix la interessada estava abandonada, segons el que s'estableix a la Llei 22/2003, de 4 de juliol, de protecció dels animals, i a l'Ordenança municipal de protecció, tinença i venda d'animals. Les normes citades consideren animals abandonats aquells que no van acompanyats de cap persona, ni duen cap identificació del seu origen o de la persona que n'és propietària.

En aquests casos, **la Llei 22/2003 determina que correspon als ajuntaments fer-se càrrec dels animals abandonats i fixa un termini de vint dies perquè la persona propietària pugui recuperar un animal sense identificació** (arts. 17). El mateix disposa l'Ordenança municipal.

Recordem que la gossa en qüestió va entrar al CAACB el 29 de gener i es va lliurar a una família adoptant el 6 de febrer. És a dir, va estar custodiada en el centre durant vuit dies. Aquest termini és considerablement inferior a l'establert legalment per tal de ser recuperada, si fos el cas.

D'altra banda, l'Ordenança municipal estableix que els animals de companyia abandonats s'han de mantenir en observació durant un període de vint dies naturals (art. 19). Una vegada transcorregut aquest termini, si la persona propietària no ha retirat l'animal, es procedirà a promoure'n la cessió, a donar-lo en adopció o a qualsevol altra alternativa adient.

Aquestes previsions normatives es recullen al Protocol d'adopció i acollida del CAACB, segons el qual es preveu una estada de vint dies dels animals que arriben al Centre en situació d'abandonament.

Una qüestió addicional que convé destacar és que l'adopció es va tramitar un diumenge. Segons la informació facilitada a la Sindicatura, el servei de gestió d'adopcions s'encarrega de gestionar les adopcions. L'equip d'educació canina del centre també participa en el procés. S'encarrega de fer les presentacions dels gossos i gats a les famílies adoptants que hi mostren interès.

En el cas objecte d'estudi, la persona que va mantenir la interlocució amb la interessada era la coordinadora de l'equip d'educació canina. Segons manifesta el CAACB, era la persona que portava aquest cas dins de l'equip. Aquesta treballadora havia acabat la seva jornada laboral divendres a les 14 hores. Per aquesta raó, fins que no es va incorporar al seu lloc de treball, el dilluns 7 de febrer, no va veure el correu electrònic que la interessada li havia enviat divendres a les 16:30 hores.

Tot i això, l'adopció de l'animal es va tramitar en diumenge, durant el període de descans laboral de la treballadora que gestionava el cas.

Està clar que, en aquest cas, la ciutadana confiava en què disposava de temps suficient per resoldre les dificultats familiars que es plantejaven en l'adopció de la

gossa. Ara bé, **el CAACB no va complir amb les exigències normatives sobre el període mínim de custòdia dels animals abandonats.**

Per tant, aquesta Sindicatura entén que se li ha ocasionat un perjudici a la interessada, que és irreversible després que la gossa s'hagués donat en adopció a una altra família.

Finalment, quant a les manifestacions del CAACB sobre la manca de comunicació de la clínica veterinària sobre la persona que havia trobat l'animal, sembla evident que la promotora de la queixa era la persona que l'havia trobat. Així ho va manifestar en tot moment, donant detalls sobre l'origen de la gossa, i es va interessar insistentment en l'adopció. Per tant, el CAACB podia contrastar aquella informació amb la clínica veterinària.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució 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 del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona no ha estat ajustada a dret ni eficaç**, ja que no ha respectat les previsions legals en la gestió de l'adopció de la gossa en qüestió.

Per tot el que s'ha exposat, la Sindicatura emet la següent decisió:

- **Recordar al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona** que té l'obligació de complir amb la normativa d'aplicació pel que fa a l'estada mínima dels animals abandonats en el Centre.
- **Recomanar al Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona**, que, en el moment que disposin d'un gos de característiques similars, contactin la interessada i li donin preferència d'adopció.

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