

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEGURETAT (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 d'agost de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 30 de març de 2023, viatjava en el bus nocturn N28 i, quan passava per la zona de l'Arc de Triomf, el conductor va frenar bruscament per evitar una col·lisió. Arran d'això, algunes persones passatgeres van patir lesions. Ella, concretament, es va lesionar una mà.
- Mentre esperaven atenció mèdica, un dels agents de la patrulla de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) que va intervenir-hi la va agafar del braç amb força, la va empenyar i li va ocasionar dolor. Considerava que aquesta actitud havia estat un abús de poder.
- El dia 31 de març de 2023 va presentar una instància on relatava els fets i mostrava la seva disconformitat amb l'actuació d'aquell agent policial, però no va obtenir cap resposta.
- El dia 3 d'abril de 2023 va presentar una queixa a través de la bústia ciutadana de queixes i suggeriments, i en la resposta l'informaven que estudiarien el cas.
- Posteriorment no ha obtingut cap informació sobre el resultat de les actuacions municipals.

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.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 12 de setembre de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 d'octubre de 2023 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament per atendre la queixa presentada per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. El dret de la ciutadania a una bona administració

En la informació facilitada pel consistori no hi consta que s'hagi donat resposta a la instància que va presentar la persona interessada en data 31 de març de 2023 a través del registre general i en la qual denunciava els fets.

En canvi, sí que es va tramitar la petició que la ciutadana va presentar el 3 d'abril de 2023 a través de la bústia ciutadana de queixes i suggeriments. De fet, aquell mateix dia es va demanar a l'agent denunciat que elaborés un informe explicatiu sobre els fets i es va contactar telefònicament amb la interessada per tal que ampliés la informació.

Després d'aquestes accions, el dia 26 d'abril de 2023 van respondre a la interessada i li van comunicar que havien demanat la informació a l'agent a fi d'intervenir d'acord amb les seves manifestacions i prendre les mesures internes corresponents, si calia.

Aquest tipus de resposta va donar expectatives a la persona interessada, que esperava conèixer el resultat de les actuacions de la investigació interna. Les expectatives, però, es van veure frustrades i van motivar la seva queixa davant de la Sindicatura de Greuges. Per aquest motiu, hem d'incidir en la importància que en les comunicacions amb la ciutadania es tingui en compte tant el compliment dels **terminis de resposta** com la **qualitat de la informació** que es facilita a les persones interessades.

Convé indicar que la Direcció d'Atenció Ciutadana gestiona el canal d'atenció a la ciutadania i facilita a les persones interessades la informació que elaboren altres òrgans municipals sobre la qüestió objecte de queixa o consulta. Per tant, correspon a l'òrgan municipal interpellat oferir una resposta d'una qualitat suficient.

És per això que cal recordar a les persones responsables municipals dels serveis policials el dret de la ciutadania a una bona administració, reconegut en la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. **El dret a una bona administració inclou el dret a obtenir una resposta a les seves comunicacions, així com a disposar d'uns serveis**

públics de qualitat a l'hora de plantejar suggeriments i queixes relatius al funcionament de l'activitat administrativa.

Sens dubte, el conjunt dels drets reconeguts a la ciutadania esdevenen una obligació per a les administracions públiques, en el sentit que han de garantir-ne l'exercici i l'efectivitat en llurs actuacions.

2. La investigació interna sobre els fets denunciats

Pel que fa a les actuacions d'investigació interna, l'Ajuntament ha informat aquesta Sindicatura que la patrulla que va intervenir arran de l'accident va demanar una ambulància i la presència de l'equip de la Unitat d'Accidents de la GUB per atendre les persones ferides en l'accident. Afegeixen que d'altra banda, la interessada interferia reiteradament en l'assistència dels agents a una persona lesionada i, per aquest motiu, la van apartar, tot i que afirmen que van fer-ho de manera delicada. Així mateix, la van informar que, si necessitava assistència mèdica, es podia dirigir a l'ambulància que es trobava en aquell lloc.

Després de rebre l'informe explicatiu de l'agent, la Prefectura de la GUB va fer una consulta a la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB per valorar la conducta de l'agent, i aquesta unitat es va pronunciar en el sentit que no detectaven prou elements d'incompliment disciplinari que fonamentessin la seva intervenció en aquell assumpte. Hem d'assenyalar que un dels objectius de la UDAI és el de contribuir a prevenir, detectar i investigar conductes contràries a l'ètica policial o a la legalitat vigent.

El resultat de les actuacions internes, doncs, és que la versió dels fets facilitada per l'agent difereix de la comunicada per la ciutadana. En aquest punt, la Sindicatura no disposa dels elements necessaris per pronunciar-se sobre el tracte que denuncia la interessada.

No obstant això, volem posar de manifest que **constatem que, en la majoria de les queixes referides a un tracte inadequat per part d'agents de la GUB cap a la ciutadania, es conclou que no es pot provar el tracte denunciat**, ja que difícilment es poden aportar proves que acreditin els fets denunciats. I aquest cas no n'és una excepció.

Amb motiu de queixes anteriors, la Sindicatura ha posat de manifest la dificultat per conèixer les circumstàncies que envolten els fets. La immediatesa de les actuacions policials dificulta l'aportació de proves i, davant d'això, acostuma a prevaldre la versió dels agents, sense tenir en compte la possibilitat que aquests narrin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui en pot ser part perjudicada.

Cal indicar que la presumpció de veracitat dels agents, reconeguda en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, afecta els documents que formalitzin, és a dir, els fets infractors denunciats (art. 77.5). Per tant, queda al marge d'aquesta presumpció l'atenció que hagi rebut la ciutadania en el marc d'una intervenció policial.

Davant d'aquesta situació, **es considera del tot necessari recordar als agents policials l'obligació d'observar, en tot moment, un tracte correcte i atent amb la ciutadania.** L'han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin i proporcionar-li informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions. L'incompliment d'aquesta obligació es considera una falta lleu, tal com prescriu la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals de Catalunya.

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, **no es pot provar que l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no hagi estat ajustada a dret pel que fa al tracte que l'agent policial va dispensar a la ciutadana. En canvi, l'actuació municipal no ha estat adequada pel que fa al tractament de les queixes formulades per la persona interessada.**

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, en el tractament de les queixes dirigides al cos policial, s'asseguri que es respecten els drets de la ciutadania a una bona administració.
- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que els agents policials tenen l'obligació de donar, en tot moment, un tracte correcte i atent a la ciutadania.

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.

**SINDICATURA
DE GREUGES**
DE BARCELONA

David Bondia Garcia

Ronda Sant Pau, 43-45
08015 Barcelona
93 413 29 00
sindicaturabarcelona@bcn.cat
www.sindicaturabarcelona.cat