

## **RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (PREVENCIÓ I SEGURETAT)**

### **ANTECEDENTS**

#### **Descripció dels fets objecte de la queixa**

En data 16 de novembre de 2023, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 13 de juliol, al voltant de les 8:40 hores, passava pel carrer de la Riera Alta, on va trobar una dotació de Bombers, Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) amb motiu de l'incendi d'un contenidor d'escombraries. En aquell moment l'incendi s'havia sufocat i estaven executant les darreres actuacions. La interessada no va valorar cap risc, i la zona tampoc estava senyalitzada.
- Quan va passar per la vorera on es trobava el contenidor, un agent de la GUB la va agafar del braç indicant-li que canviés de vorera. Ella va fer un moviment bruscat per desfer-se de l'agent i va canviar de vorera.
- Va continuar el seu itinerari i, en tornar pel carrer d'Erasme de Janer, l'agent policial la va abordar utilitzant un llenguatge poc respectuós i li va demanar la documentació, mentre un altre agent va qüestionar l'actuació d'aquell agent. Ella es va identificar.
- El mateix dia, a través del telèfon 010, va presentar una reclamació pel tracte rebut per l'agent. La reclamació es va respondre per part d'un inspector de la Unitat Territorial de Ciutat Vella de la GUB, que informava la ciutadana que havien demanat explicacions per escrit a l'agent policial que havia intervingut en l'acció objecte de la queixa, i que aquest havia manifestat la seva percepció que havia atès la ciutadana de manera correcta, tot i que amb una certa tensió per la situació que estava gestionant. L'inspector es referia al fet que, algunes vegades, en situacions de cert risc, els professionals que estan treballant enfoquen els seus recursos en aquesta tasca i pot ser que certes interaccions no es facin igual que si no es donés aquella situació, quan el tracte amb la ciutadania és més amable i personalitzat.

- La interessada, sense notificació prèvia, havia rebut al domicili una carta de pagament per una presumpta infracció de la Llei orgànica de protecció de la seguretat ciutadana, per mantenir una actitud de desobediència reiterada, tant quan intentava passar diverses vegades per una zona delimitada per seguretat, com per negar-se a ser identificada.

### **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 23 de novembre 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 8 de gener de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per investigar la legalitat de les actuacions policials denunciades.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. Les actuacions internes per comprovar els fets denunciats per la ciutadana**

La queixa plantejada per la ciutadana, una persona gran i amb problemes de mobilitat, es va traslladar a la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB. En aquest sentit, un dels objectius d'aquesta unitat policial és el de contribuir en la prevenció, detecció i investigació de conductes contràries a l'ètica policial o a la legalitat vigent.

La UDAI ha confirmat l'existència d'una intervenció entre la persona interessada i l'agent el dia 13 de juliol i, a fi d'esclarir les circumstàncies de l'actuació policial, va accedir als comunicats interns dels agents que van participar en els fets, que tot seguit es reproduïxen literalment:

La ciutadana es va aproximar a la zona de seguretat, delimitada pels agents uniformats intervinents, sense intenció d'aturar-se. L'agent li va explicar que, per a la seva

seguretat, estava prohibit el pas, ja que els bombers estaven fent tasques per sufocar un incendi i que havia de canviar de vorera. La ciutadana, fent cas omís a les reiterades indicacions policials, va introduir-se a la zona de seguretat, motiu pel qual va ser agafada pel braç. La ciutadana va fer un gest violent per treure's la mà de l'agent i la va escridassar dient-li: "¡A mí no me toca nadie!".

Arran d'aquests fets, l'agent va intentar identificar la ciutadana, qui va negar-se en reiterades ocasions a facilitar cap dada. Finalment es va poder identificar i se la va informar de la tramitació d'una denúncia.

Per tal de conèixer la versió de la persona interessada, la UDAI la va citar i aquesta va comparèixer a les oficines policials el dia 1 de desembre de 2023 per ser escoltada personalment. Durant l'entrevista, va mostrar una versió contradictòria a l'exposada pels agents policials.

Davant les versions contradictòries de les parts, la UDAI va determinar que no es podia concloure que l'agent actuant confeccionés la denúncia fora del marc legal.

## **2. La prevalença de la versió dels agents quan és contrària a la que ofereixen les persones afectades per una intervenció policial**

**La Sindicatura de Greuges constata que la majoria de les queixes que fan referència a un tracte inadequat per part dels agents de la GUB es tanquen amb el pronunciament que no es pot provar el tracte denunciat per part de la ciutadania. I aquest cas no n'és una excepció.**

Amb motiu d'expedients de queixa anteriors, s'ha posat de manifest la dificultat que comporta el tractament d'aquest tipus de queixes quan no es disposa d'elements que facin prova dels fets denunciats per la ciutadania. Cal tenir present que la immediatesa de les actuacions policials fa difícil aportar elements que permetin acreditar els fets.

**Ara bé, quan els agents són denunciats per la ciutadania, les seves declaracions tenen el mateix valor que la de la resta de les parts implicades** en els esdeveniments, tot i que siguin agents de l'autoritat. Per tant, no tenen la presumpció de veracitat, que sí que opera en altres àmbits, com el sancionador. Per això, hi ha la possibilitat que els agents narrin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser part perjudicada, ja que, si es constata la versió ciutadana, podria tenir conseqüències disciplinàries sobre l'agent.

Tot i això, la Sindicatura **considera important que es denunciïn determinades conductes assenyalant l'agent policial presumptament responsable.** Les denúncies ciutadanes poden facilitar la tasca investigadora de la UDAI, ja que permeten detectar si un agent en concret té tendència a desviar-se de l'aplicació del codi ètic al qual està sotmès, amb les conseqüències disciplinàries que això implica.

Arribats a aquest punt, i davant de les dificultats probatòries, es considera necessari **recordar als agents policials l'obligació que tenen de donar en tot moment un tracte correcte i atent amb els ciutadans i les ciutadanes**, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i facilitar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions. Aquesta obligació està recollida a l'article 10.2 b) de la Llei 16/1991, de les policies locals, que considera com a falta lleu la incorrecció de tracte envers la ciutadania.

Igualment, **es considera oportú reiterar la necessitat d'incrementar el nombre de càmeres en l'uniforme dels agents**. Ara per ara el nombre de dispositius de què es disposa és insuficient si es té en compte el nombre d'agents que formen el cos. **Aquests dispositius evitarien situacions com la que ha estat objecte d'aquesta queixa**, ja que, en bona mesura, podrien aportar elements probatoris respecte a situacions controvertides.

## **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**.

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que continuï incrementant el nombre de dispositius de gravació personal, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla policial, per tal que puguin constituir elements probatoris de les circumstàncies de la seva actuació.
- **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