

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SEGURETAT I ELS DRETS DE LA JOVENTUT (TRANSPORT PÚBLIC)

#### ANTECEDENTS

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

Per derivació de l'Oficina per la No Discriminació, en data 17 de juliol de 2023 el ciutadà, en nom i representació del seu fill menor (16 anys en el moment dels fets), va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 26 de març de 2023, el seu fill va patir una caiguda a les vies del metro (estació Passeig de Gràcia, línia 2), fruit de la qual va patir contusions i evidents ferides a la cara. La causa de la caiguda va ser que es trobava en estat d'embraguesa.
- El personal de TMB que el va atendre li va demanar el DNI i va poder comprovar que era menor d'edat. No es va activar l'atenció ni de serveis mèdics ni de cap altra autoritat que pogués responsabilitzar-se del menor ferit. Se li va oferir assistència mèdica, però el menor la va rebutjar. No es va avisar els pares ni cap altra persona de la seva confiança, i finalment va marxar sol.
- Al dia següent el menor va anar a un centre mèdic, on li van curar les ferides de la cara, i va haver de portar el braç embenat durant cinc dies.
- Així mateix, l'endemà el pare va fer diverses gestions davant TMB per esbrinar més detalls sobre els fets i l'assistència rebuda, ja que considerava que la intervenció va ser negligent.
  - Per una banda, va demanar les imatges de la caiguda a TMB al correu electrònic [dades@tmb.cat](mailto:dades@tmb.cat). Quatre setmanes després va rebre un primer vídeo (de 2 minuts i 22 segons) amb el moment de la caiguda però que es tallava poc després. Va demanar les imatges de l'escena completa, i li van enviar un segon vídeo que complementava l'anterior en què es veu fins que el noi torna a entrar al metro (de 13 minuts i 35 segons).
  - Per una altra banda, va demanar explicacions sobre l'assistència mèdica que es va oferir i el protocol que es va aplicar. TMB va respondre que el

menor va ser atès pels vigilants i el cap d'estació, que se li va oferir assistència mèdica repetides vegades, i que la va rebutjar. Posteriorment, TMB va aportar més detalls sobre l'assistència rebuda, i va informar que la circulació dels trens va estar controlada en tot moment des del Centre de Control de Metro.

- La família té dubtes sobre si s'han aplicat correctament els protocols en l'atenció al seu fill. Així mateix, considera que hi ha hagut manca de diligència en l'atenció al menor, que es va posar en risc la seva integritat i que en aquesta situació podria haver influït el fet que es tracta d'un menor racialitzat.

### **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 **Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** per tal de sol·licitar les gravacions de l'incident i conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 4 d'agost de 2023 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

### **Resposta dels òrgans afectats**

Els dies 13 i 20 de novembre de 2023, aquesta Sindicatura va rebre un informe detallat elaborat per la Unitat de Seguretat i Protecció Civil de TMB, així com la gravació d'un vídeo en què està registrada l'escena completa de la caiguda i els 15 minuts posteriors fins que el menor marxa en metro.

## **CONSIDERACIONS**

### **1. La caiguda i l'atenció directa rebuda pel menor**

És motiu de queixa la manera en què es va atendre el menor després de caure accidentalment a les vies del metro.

L'atenció rebuda pel menor s'explica detalladament a l'informe de TMB. També es pot valorar, en part, mitjançant les imatges del vídeo gravat per les càmeres de seguretat de l'andana. La valoració del vídeo és parcial, ja que el vídeo no té so i, per tant, no es poden valorar els diàlegs ni com respon el menor, i l'enquadrament de la càmera no permet veure el que succeeix mentre el noi està assegut al banc de l'andana.

En l'assistència van intervenir diferents equips de TMB:

Denominació	Funció	Atenció concreta prestada al menor
Agent d'atenció al client (AAC, cap d'estació)	És la persona de TMB que atén el servei a les estacions i condueix els trens en servei. Presta assistència a les persones que ho necessitin, incloses aquelles que no es troben bé o que requereixen algun auxili per haver patit un accident.	Atenció directa a l'andana, va baixar a les vies, va recuperar el mòbil a petició del menor i l'hi va retornar.
Agents de seguretat	Agent d'empresa de seguretat contractat per TMB per garantir la seguretat de les persones i les instal·lacions de metro. Li correspon protegir les persones, les instal·lacions i el servei de metro, prevenint i actuant davant de fets delictius i comportaments incívics, d'acord amb el que regulen la Llei de seguretat privada i la Llei ferroviària.	Atenció directa a l'andana i dins el vagó.
Operador de seguretat (CS)	És el centre de control de seguretat on se centralitzen els sistemes tècnics de seguretat i videovigilància, i des d'on es porta la direcció funcional dels serveis de seguretat privada de la xarxa de metro.	Va ser la primera atenció prestada quan una persona usuària del metro va avisar mitjançant l'interfon SOS de l'andana que hi havia una persona a les vies. Va comunicar l'incident al Centre de Control de Metro.
Comandament tècnic operatiu (Centre de Control de Metro, CCM)	Centre des del qual es gestiona el servei a les estacions i la circulació de trens, així com els sistemes tècnics que donen suport a tots dos àmbits (infraestructures, energia, interfonia, megafonia...). Disposen de pantalles en temps real de les andanes, així com de tota la informació tècnica de funcionament dels trens.	Com a precaució, tot i que la víctima ja estava fora de les vies, va donar indicacions al següent tren que havia d'entrar a l'estació que hi entrés a una velocitat molt baixa ("pas d'home").

Font: elaboració pròpia

La seqüència de la caiguda es descriu amb les accions següents (per a cada acció s'indica l'hora del rellotge del vídeo), que efectivament són les que es veuen al vídeo:

- 04:52:50. La víctima es dirigeix cap a la vora d'andana. En arribar-hi, cau a la zona de vies.
- 04:52:50. Un usuari (1) a l'andana es dirigeix cap al lloc de la caiguda
- 04:53:10. Un altre usuari (2) baixa a la zona de vies per interessar-se per la víctima.
- 04:53:22. L'usuari 2 puja a l'andana.
- 04:53:43. Un usuari (3) es dirigeix a l'interfon SOS.
  - o Usuari 3: Ha caigut una persona a Passeig de Gràcia a l'andana.
  - o Operador de seguretat: Es troba bé?
  - o Operador de seguretat: A l'andana o a les vies?
  - o Usuari 3: Ha caigut a les vies.
  - o Operador de seguretat: D'acord, ara cridem a circulació.
- 04:54:29. Un usuari (4) baixa a la zona de vies.

- 04:54:50: L'usuari 4 i passatge des de l'andana ajuden la víctima a pujar.
  - 04:55:01: Vigilants de seguretat de l'equip mòbil arriben a l'andana.
  - 04:56:29: Entrada del tren a l'estació, a pas de persona.
  - 04:58:45: Arribada d'una empleada (AAC) a l'andana.
  - 05:01:03: L'AAC baixa a la zona de vies per revisar la zona on ha caigut la víctima, i recull el seu mòbil.
  - 05:02:23: L'AAC puja a l'andana.
  - 05:07:13: Vigilants de seguretat i l'ACC acompanyen la víctima al tren.
- En aquest mateix tren, un altre equip de seguretat està present per a la supervisió de la víctima.

De la cronologia anterior es poden extreure les deduccions següents:

- Només durant quasi el primer minut, l'incident el gestionen únicament altres persones usuàries del metro: un usuari del metro baixa a les vies per intentar treure'n el menor (20 segons). Mentrestant, un altre està avisant amb l'interfon SOS (53 segons).
- Passats 53 segons, TMB va agafar el control de la gestió de la caiguda. Els temps d'execució són els següents:
  - o 53 min: Atenció pel CS, que avisa el CCM per controlar la circulació dels trens.
  - o 2 min 11 s: Arriben els agents de seguretat; se'ls veu que entren corrent a l'andana.
  - o 5 min 55 s: L'ACC arriba a l'andana i s'hi uneix.
  - o 14 min: El menor deixa l'andana i entra al tren acompanyat de dos agents de seguretat i l'ACC. Dins del tren hi ha dos agents més, els quals s'ha avisat prèviament per telèfon.
- El temps total que el menor va estar a les vies és de 2 minuts, fins que persones usuàries del metro el van pujar a l'andana. El risc real que entrés un tren mentre el menor estava a les vies va existir durant els primers 53 segons.

D'acord amb la informació de l'expedient, **aquesta Sindicatura considera que no hi ha cap indici del qual es pugui inferir negligència** per part del personal de TMB. Els serveis de seguretat de TMB van actuar amb una celeritat raonable, i van romandre amb el menor tot el temps, almenys fins que va baixar a la seva estació de destinació, sense que es vegi cap actuació fora de lloc.

## **2. Protocol d'assistència a persones usuàries del metro**

Un altre motiu de queixa és que no es van seguir els protocols d'assistència a les persones indisposades en el metro, i destaca especialment que no s'avisés cap servei mèdic ni les forces de seguretat.

En aquest sentit, és pertinent conèixer quins són aquests protocols.

L'informe de TMB indica que cal considerar dos procediments pel que fa a l'assistència a les persones usuàries del metro:

## 1) Procediment 215

Davant la detecció d'una incidència, l'Operador del CCM (Centre de Control de Metro) corresponent amb servei en l'àmbit d'estacions avisarà els mantenidors establerts en funció de la incidència o de la classe d'instal·lació avariada.

Si la incidència fos de seguretat o **si algun client pateix dany físic, es donarà prioritat a la incidència, i s'avisarà immediatament a la Unitat de Seguretat i Protecció Civil (USPC), els quals gestionen les trucades pertinents als serveis externs/interns per donar resposta** en aquest tipus d'incidència. Posteriorment, l'Operador del CCM es posarà en contacte amb el CTO de línia per a informar de la incidència, quan la seva gravetat així ho requereixi.

Quan la incidència hagi estat resolta i després de la trucada de l'agent de línia o mantenidor donant com a solucionada aquesta, l'Operador del CCM ho enregistrarà a l'aplicació corporativa d'incidències, per a la seva posterior anàlisi dels departaments afectats, i en els avisos de SAP\_CRM d'índole tècnic, serà el mantenidor qui els tanqui.

A l'informe de TMB consten les converses entre els agents de seguretat i el CS (centre de control de seguretat). En deduïm que aquest servei pertany al departament que en aquest procediment s'hi fa referència com a "Unitat de Seguretat i Protecció Civil".

Informació telefònica que traslladen els vigilants de seguretat a les 04:56:

- Vigilants de Seguretat.- *Usuari s'havia llençat a les vies. Té ferides a la cara, però no gaire.*
- Operador Seguretat.- *Necessita assistència?*
- Vigilants de Seguretat.- *Pregunta si necessita assistència (adreçant-se a l'altre vigilant). Diu que no, que està bé (després de la resposta de l'altre vigilant)*
- Operador de Seguretat.- *No necessita cap assistència.*
- Vigilants de Seguretat.- *Diu que no.*

Informació telefònica que traslladen els vigilants de seguretat a les 05:05:

- Vigilants de Seguretat.- *He estat parlant amb el noi, està més espavilat. Que ha caigut ell i el telèfon mòbil que portava. Ell ha caigut perquè ha begut una mica d'alcohol.*
- Operador Seguretat.- *D'acord, si ha caigut no s'ha de posar denúncia, es pot marxar.*

## 2) Procediment 295

Incidències de seguretat: En cas de patir **dany físic algun client (tant a les instal·lacions com als trens), se l'ha d'atendre prestant-li una atenció prioritària, avisant l'AAC/MOT al CCM per comunicar aquesta situació** i l'AAC complimentarà l'imprès de comunicat d'incidències.

D'acord amb aquesta informació, queda palès que el protocol no inclou que s'avisï cap autoritat, ni els serveis mèdics en tots els casos, sinó que és una decisió del servei de seguretat. Quant a les forces de seguretat, l'informe de TMB aclareix que només se les avisa quan es tracta de fets delictius o comportaments incívics.

**L'informe de TMB i les converses constaten que sí que es van seguir els procediments de TMB actuals.** Els agents de seguretat van oferir assistència mèdica en diverses ocasions, la qual va ser rebutjada.

Així mateix, ells mateixos també van avaluar l'estat físic del menor, a qui es veu conscient i aparentment tranquil quan torna a entrar al tren, i no sembla patir ferides greus, i per això es va estimar que l'assistència mèdica in situ no era indispensable. En definitiva, van determinar que sí que es podia valer pels seus propis mitjans, i al vídeo es veu com accedeix al tren sense ajuda. Al tren, igualment, es van coordinar amb dos agents més que estaven ubicats molt a prop del noi, per poder assistir-lo en cas que calgués, i van garantir que no patís cap mal durant el trajecte fins que va baixar del vagó.

Després d'analitzar en detall el vídeo, aquesta Sindicatura conclou que les imatges corroboren la versió dels fets donada per TMB, i **no s'ha trobat cap indici que el tracte dispensat fos negligent.**

La qüestió de per què el personal de TMB no va qüestionar el rebuig per part de la víctima a rebre assistència mèdica i la decisió de marxar sol es tracta en el punt següent.

### **3. Drets de la joventut i la infància**

El pare del noi admet en la seva queixa que li consta l'oferiment d'assistència mèdica, però considera que no va ser correcte que deixessin marxar el noi sense més ni més, atès que es tracta d'un menor d'edat.

D'acord amb l'informe de TMB, els agents de seguretat relaten que quan se li va oferir una ambulància per tenir una ferida a la cara, el noi sempre va respondre que estava bé i que volia marxar. Després, quan hi havia l'ACC, van insistir diverses vegades més i van obtenir la mateixa resposta. Finalment el CS, que és el servei de comandament que dona les directrius als agents de seguretat, **va indicar als agents que si el noi havia manifestat que no volia ambulància ni assistència, l'havien de deixar marxar.**

L'informe de TMB indica que, en supòsit d'accident, pel que fa a l'atenció i les primeres cures, sempre s'intenta assistir la persona que ho pot necessitar, però preval la seva voluntat, especialment **si no hi ha una gravetat objectiva**, i en tot cas, no s'obliga ni s'imposa a ningú rebre una atenció de cures o sanitària (mitjançant requeriment al SEM).

En aquest punt, convé plantejar-nos si la capacitat del noi en estat d'embriaguesa, i de 16 anys, podia estar prou alterada o reduïda per qüestionar el seu rebuig a rebre assistència mèdica.

Primerament, ens hem de referir a la normativa especial aplicable a les decisions d'índole mèdica sobre la pròpia salut, que és la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica.

Aquesta llei té per objecte determinar el dret del pacient a la informació concernent a la pròpia salut i a la seva autonomia de decisió, i parteix del principi general del consentiment informat: és a dir, qualsevol intervenció en l'àmbit de la salut requereix el consentiment previ de la persona afectada.

No obstant això, l'article 7.2 regula determinades situacions d'atorgament del consentiment per substitució, entre les quals hi ha: i) les decisions mèdiques preses per persones en un estat que no permet fer-se càrrec de la seva situació, i ii) les decisions mèdiques dels menors d'edat:

a) Quan el malalt, a criteri del metge responsable de l'assistència, no és competent per prendre decisions, perquè es troba en un **estat físic o psíquic que no li permet fer-se càrrec de la seva situació, el consentiment s'ha d'obtenir dels familiars** d'aquest o de les persones que hi estan vinculades.

d) En el cas de menors, si aquests no són competents, ni intel·lectualment ni emocionalment, per comprendre l'abast de la intervenció sobre la pròpia salut, el consentiment l'ha de donar el representant del menor, havent escoltat, en tot cas, la seva opinió si és major de dotze anys. En la resta de casos, i especialment en casos de menors emancipats i **adolescents de més de setze anys, el menor ha de donar personalment el seu consentiment.**

Així mateix, quant a la normativa general sobre la capacitat dels menors d'edat, ens referirem a l'article 211-6.2 del Codi civil català (Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família), que estableix que el "menor d'edat, d'acord amb la seva edat i capacitat natural i, **en tot cas, si ha complert dotze anys, té dret a ésser informat i escoltat** abans que es prengui una decisió que afecti directament **la seva esfera personal** o patrimonial".

La doctrina<sup>1</sup> ha estudiat els criteris emprats pels ordenaments jurídics per delimitar si una persona menor d'edat reuneix o no el grau de maduresa suficient per emetre un consentiment vàlid i conscient per ser considerat en si mateix. Es distingeixen dos sistemes: el mètode netament biològic (fixar una edat determinada) i el sistema del raonament (avaluar cas per cas l'aptitud intel·lectual i volitiva).

Doncs bé, el dret civil català ha optat per acudir al model mixt, format per una combinació entre les dues formulacions esmentades. La tendència seguida pel Codi civil de Catalunya d'atorgar rellevància jurídica a la capacitat natural o maduresa de les persones menors d'edat per arribar a reconèixer-los la capacitat d'obrar **és especialment marcada en l'àmbit dels drets de la personalitat**, que inclouen el conjunt de drets inherents a la persona relatius a l'esfera física o jurídica, com ara la vida, **la integritat corporal** i la llibertat, o relatius a l'esfera moral, com ara l'honor i la fama, la intimitat, la imatge o els drets d'autor.

De la interpretació conjunta de la normativa anterior, aquesta Sindicatura fa les valoracions següents:

- Pel que fa a la **valoració de l'estat** de la persona ferida, sigui major o menor d'edat, **el protocol de TMB no regula** ni el preceptiu exercici valoratiu ni la necessitat d'avisar algun familiar o persona vinculada en cas que es dubti de la capacitat de la víctima.
- Pel que fa a la **minoria d'edat**, sempre que l'estat mental no estigui greument perjudicat, a partir dels 16 anys preval la voluntat del menor, però no per sota d'aquesta edat. I **el protocol de TMB tampoc no regula** aquests casos en què s'hauria d'avisar les persones representants del menor.

En el cas que ens ocupa, atès que el menor interessat té 16 anys, no era preceptiu avisar ningú pel mer fet de ser menor. Pel que fa al rebuig a rebre assistència mèdica en estat d'embriaguesa, si bé no es va seguir cap protocol específic (ja que no existeix), sí que consta que les persones de TMB que el van atendre el van valorar d'alguna manera, i van considerar que sí que es trobava en condicions de prendre aquesta decisió.

---

<sup>1</sup> Ravetllat Ballesté, Isaac. "El Codi civil de Catalunya: el Codi dels infants i els adolescents". Butlletí Inf@ncia núm. 103, juliol-agost del 2017. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (Generalitat de Catalunya). [https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions\\_de\\_bsf/04\\_familia\\_infancia\\_adolescencia/butlleti\\_infancia\\_articles\\_2017/links/103\\_profunditat\\_codi-civil.pdf](https://dixit.gencat.cat/web/.content/home/04recursos/02publicacions/02publicacions_de_bsf/04_familia_infancia_adolescencia/butlleti_infancia_articles_2017/links/103_profunditat_codi-civil.pdf)



#### **4. Igualtat de tracte i no discriminació**

La família del menor creu que el fet que es tracti d'un menor racialitzat va poder influir negativament en l'atenció rebuda per part del personal de TMB, i per això inicialment va presentar la queixa davant l'Oficina per la No Discriminació de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, aquesta Sindicatura considera que les imatges facilitades per TMB **no contenen cap indici que s'hagi pogut donar un tracte discriminatori al menor.**

En tot cas, cal destacar que la lluita contra qualsevol forma de discriminació és una obligació de totes les administracions públiques, recollida a la Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, i, per tant, TMB hi està subjecte.

I destacadament pel que fa a l'atenció prestada per les empreses de vigilància privada, tal com preveu l'article 21.1 d'aquesta norma:

21.1. El Cos de Mossos d'Esquadra, la policia local i **també els treballadors d'empreses de seguretat privada** han de respectar el dret a la igualtat de tracte en llurs actuacions i evitar-hi tota forma d'abús o de discriminació per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1.

#### **5. Conclusions i reflexions**

Després d'analitzar tota la informació que conté l'expedient, aquesta Sindicatura arriba a les conclusions següents:

- Cal destacar la lloable i eficaç assistència de les persones usuàries que estaven presents a l'andana en el moment de la caiguda, que van reaccionar i actuar amb una diligència impecable.
- El personal de TMB es va fer càrrec de la situació en un temps raonable des que va rebre l'avís. Gràcies a l'avís a l'intèrfon SOS es va poder controlar la circulació, de manera que el risc real que entrés un tren mentre el menor era a les vies va ser baix.
- No es desprèn cap incompliment dels procediments establerts actualment per TMB. Sí que es constata que **cap dels protocols regula els criteris per valorar la capacitat de decisió de les persones ferides, ni què cal fer quan el seu estat no els permet fer-se càrrec de la seva situació, o quan són menors de 16 anys.**

- En el cas concret que ens ocupa, d'acord amb la valoració de l'estat del menor feta pels agents de vigilància, i amb la normativa aplicable a la capacitat de les persones a partir de 16 anys, no es pot concloure que TMB hagi estat negligent quan va deixar marxar el noi sense avisar cap servei d'assistència mèdica.
- Tampoc s'observa que en l'actuació del personal de TMB hi hagi intervingut una motivació racial.

No obstant això, aquesta Sindicatura vol expressar empatia envers el sentiment de la família que l'atenció podria haver estat més servicial respecte de les necessitats del menor ferit.

L'escena de dos minuts de durada en què està caigut dins les vies és molt angoixant, i clarament s'observa el tràngol que passen les persones que estaven a l'andana.

Cal destacar que entre la imatge del noi que deambula en ziga-zaga, amb evidents símptomes de no poder interpretar correctament el seu entorn, i la del mateix noi accedint al tren pels seus propis mitjans només han passat 14 minuts, temps que és susceptible de ser considerat insuficient per recuperar-se del cop sofert.

Aquesta Sindicatura no té elements per valorar aspectes subjectius de l'atenció, com podria ser el to, la manera en què es van produir els diàlegs o el nivell d'amabilitat emprada durant l'atenció, però hi ha actuacions bàsiques que es podrien haver fet, com ara tractar in situ les ferides de la cara amb algun material de farmaciola (que ha de tenir preceptivament la mateixa estació), insistir en la conveniència que truqués a algú de confiança, o senzillament invertir més temps en l'atenció per tal d'assegurar que la indisposició s'anava esvaint. És evident que cap d'aquestes actuacions estan recollides expressament en un protocol, i no són exigibles, però és probable que haguessin aportat un extra de qualitat al servei, i, per tant, s'hagués augmentat la confiança envers l'atenció prestada.

## **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 de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) ha estat ajustada a dret, però és millorable.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** que reguli en els seus protocols les situacions següents quan persones que han patit algun dany rebutgin rebre assistència mèdica:
  - Els criteris per avaluar si el seu estat els permet decidir per si mateixes.
  - La necessitat d'avisar les persones representants dels menors d'edat quan tinguin menys de 16 anys.

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.