

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

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

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 29 de novembre de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 28 de novembre de 2023, sobre les 20.20 hores, quan es dirigia a l'Estadi Olímpic seguint l'itinerari recomanat pel Futbol Club Barcelona, estava arribant a la plaça de Carlos Ibáñez i es va trobar amb la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) que havia tallat l'avinguda de Miramar.
- Atès que desconeixia aquella zona i no sabia de quina manera podia accedir a l'aparcament habilitat del Jardí Botànic, es va dirigir a l'agent per preguntar com hi podia arribar. L'agent li va respondre amb mala educació dient-li "pírate ya de aquí". Davant aquesta resposta li va demanar que li parlés en català i amb educació i, l'agent, apujant el to, li va replicar "cállate ya subnormal y pírate de aquí".
- Davant aquesta situació, va demanar a l'agent que s'identifiqués, i aquell s'hi va negar i es va amagar el TIP sota el *walkie-talkie*. Malgrat no el va poder identificar, va comprovar que formava part del binomi que utilitzava el cotxe matrícula XXXX.
- Es va sentir disgustat pel tracte rebut, i demanava que es practiquessin les diligències necessàries per identificar i investigar la conducta de l'agent.

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 5 de desembre 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 l'Ajuntament a fi d'identificar l'agent que va intervenir en els fets denunciats.

CONSIDERACIONS

1. Les actuacions internes per comprovar els fets denunciats pel ciutadà

Els responsables municipals de la GUB van traslladar la queixa a la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB, a fi que investigués la situació que descrivia el ciutadà. 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 va consultar l'aplicació de gestió de denúncies de la GUB i va comprovar que no constava cap denúncia a l'interessat el dia i l'hora que va indicar.

Amb les dades facilitades pel ciutadà, s'ha pogut comprovar que el vehicle policial estava assignat a la Unitat Territorial de Ciutat Vella, i que es va utilitzar per fer el servei de tarda (de 14.00 a 22.00 hores), i el servei de nit (de 22.00 a 6.00 hores). Ara bé, segons el Sistema de Posicionament Global (GPS), durant el servei de tarda el vehicle no va estar en cap moment a la plaça de Carlos Ibáñez. Sí que ho va estar durant la nit, a les 22.19 hores.

Així mateix, van comprovar el programa de gravacions d'àudio de la patrulla de nit que portava el vehicle ressenya, i no apareixia cap missatge relacionat amb el promotor de la queixa.

Per tal d'ampliar la informació sobre els fets descrits, el dia 14 de desembre de 2023, es va enviar un correu electrònic a l'interessat, però en la data de l'elaboració de

l'informe a la Sindicatura no havien rebut cap resposta. També s'hi va intentar contactar telefònicament el dia 18 de desembre, però no es va obtenir resposta.

Per tant, **cal concloure que no s'ha trobat coincidència entre l'hora dels fets que indica l'interessat i l'hora en què va estar el vehicle al lloc dels fets i, per tant, no és possible fer una identificació correcta de l'agent** que presumptament el va tractar de manera inadequada.

2. El tracte que els agents policials han de donar a la ciutadania

La Sindicatura de Greuges, posa de manifest la dificultat que comporta el tractament d'aquest tipus de queixes quan no es disposa d'elements que facin prova dels fets que denuncia la ciutadania.

Per aquest motiu, es considera necessari **recordar als agents policials l'obligació que tenen de dispensar en tot moment un tracte correcte i atent a la ciutadania**, ja que són servidors públics.

Els agents de la GUB han de procurar auxiliar i protegir la ciutadania sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i facilitar-li 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.

Pel que fa a **l'ús de la llengua**, creiem convenient recordar que, d'acord amb l'article 11 de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el personal al servei de les administracions de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient del català i del castellà.

En aquest sentit, l'article 7 del Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona imposa l'obligació del personal municipal a emprar la llengua catalana en les seves comunicacions administratives orals, a excepció que la ciutadania demani que se la atengui en castellà. Per tant, **els agents policials s'han de dirigir a la ciutadania en llengua catalana, a menys que se'ls demani expressament que ho facin en castellà**.

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 l'Àrea de Prevenció i**

Seguretat ha estat adequada pel que fa a les actuacions dirigides a identificar l'agent policial que va intervenir en els fets que va denunciar el ciutadà.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que té l'obligació de dispensar un tracte correcte i atent a la ciutadania, i atendre'ls en llengua catalana, a menys que se'ls demani expressament que ho facin en castellà.

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.