

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA

RELATIVA AL DRET A L'ESPAI PÚBLIC (CIRCULACIÓ I ESTACIONAMENT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 19 de juny de 2024, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les diverses molèsties generades pels vehicles de repartiment Glovo d'un supermercat 24 hores de repartiment a domicili, ubicat al carrer de la Marina.

Les molèsties que aquest local causava al veïnat eren diverses:

- S'havien apropiat de l'espai públic per fer parades i estacionaments:
 - Aturaven els camions al carril bus i generaven un caos circulatori.
 - Estacionaven a la vorera i fins i tot s'havien marcat zones a terra per aparcar-hi les motos.
 - Estacionaven, en règim d'exclusiva, en un gual que estava caducat, el qual utilitzaven com a espai reservat per a les seves motocicletes. Si algun turisme hi estacionava, sortien i l'obligaven a marxar.
- Col·locaven una rampa per passar l'esglaó d'entrada al local, que moltes vegades trigaven a retirar. Això afectava el veïnat amb discapacitat visual, que no podia utilitzar la paret com a guia amb el bastó. Se'ls havia dit en repetides ocasions que aquella rampa no hi podia ser, però no feien cas.
- Circulaven per la vorera sense baixar de la motocicleta i creaven situacions de perill per a les persones vianants.
- Els dies de pluja ubicaven els vehicles sota els balcons perquè no es mullessin, i inclús havien arribat a posar-los dins del portal de finques d'habitatges contigus.
- Les persones repartidores haurien de disposar, i utilitzar, una sala habilitada per esperar dins del local, però sempre eren fora fent ús del mobiliari urbà com si fos exclusiu.
- Va intentar parlar amb les persones infractores i l'encarregat del local, però no li feien cas i responien de mala manera.

- Va presentar una queixa IRIS, i la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) del districte va respondre que el canal adequat per comunicar-ho era trucar al 112.
- Considerava que aquestes conductes vulneraven clarament diverses normatives municipals (circulació, activitats de repartiment a domicili, soroll, civisme, etc.) i que l'Ajuntament no hi feia res. Les persones treballadores d'aquell local s'havien apropiat indegudament de l'espai públic i feien cas omís al compliment de la normativa.
- Se sentia abandonat per l'Administració, i gran part del veïnat s'havia resignat davant la inacció de l'Ajuntament. Demanava que es garantís el respecte, el benestar i la seguretat del veïnat.

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, a Barcelona de Serveis Municipals, SL (B:SM), i al Districte de Sant Martí** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 9 de juliol de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 29 de juliol, 7 de novembre, 28 de novembre i 9 de desembre de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Activitats vinculades al repartiment a domicili

Fins a l'any 2023, l'activitat de repartiment a domicili, com a activitat complementària a una activitat de venda d'aliments o menjars preparats, no estava regulada.

Arran de la digitalització dels hàbits de consum de la ciutadania, i destacadament a partir de la pandèmia de la covid-19, les activitats vinculades al comerç electrònic i les entregues a domicili de compres, aliments i menjars preparats van experimentar un gran creixement.

En aquell moment, l'Ajuntament va considerar oportú elaborar un nou marc legal per ordenar l'obertura i la integració urbana d'aquesta nova tipologia d'activitats econòmiques lligades al repartiment per tal de protegir els barris i els teixits urbans dels impactes negatius a què van associades.

Així, l'11 de març de 2022, l'Ajuntament de Barcelona va iniciar la tramitació del **Pla especial d'usos d'activitats vinculades al repartiment a domicili**¹ (PEU), que incloïa la suspensió de l'atorgament de llicències municipals. Segons s'explicitava en la fonamentació de la norma, es tractava d'evitar problemes de fums, olors i soroll produïts per l'elaboració intensiva de menjar en grans quantitats i els impactes en l'espai públic generats pel trànsit o l'acumulació de vehicles i repartidors en un mateix tram de carrer.

Prèviament a la corresponent tramitació administrativa, el 27 de gener de 2023 es va aprovar definitivament. Les disposicions transitòries regulaven els terminis dels quals disposaven les activitats preexistents per legalitzar les seves condicions, en el cas que fossin legalitzables. I en el cas que no ho fossin, tenien un **termini de sis mesos per cessar l'activitat complementària de repartiment a domicili**, a comptar des de la publicació de la norma el 13 de març de 2023.

Entre altres mesures, aquesta normativa va establir el següent:

- Tant els establiments de preparació o venda d'aliments, com els de restauració, tenen l'obligació d'habilitar a l'interior de l'establiment una zona d'estada i espera per a persones repartidores i vehicles.
- Les activitats d'emmagatzematge de paqueteria de més de 400 m² han de restringir-se a les zones industrials.
- Quant a l'obertura de **macrocuines i supermercats fantasma —magatzems amb repartiment a domicili—** queden prohibits a tota la ciutat (excepte en zones industrials).

¹ <https://bop.diba.cat/anunci/3204179/aprovacio-inicial-del-pla-especial-d-usos-d-activitats-vinculades-al-repartiment-a-domicili-i-prorroga-de-suspensio-de-l-atorgament-de-licencies-municipals-ajuntament-de-barcelona>

En la nota de premsa² que va acompanyar l'aprovació del PEU, l'Ajuntament exposava que aquesta normativa "**blinda els teixits residencials** del conjunt de la ciutat davant l'obertura de supermercats fantasma i macrocuines per garantir el descans veïnal i evitar que es generin molèsties".

En concret, respecte dels supermercats fantasma, exposava el següent:

Repartiment a domicili per a magatzems d'aliments i magatzems de mercaderies no perilloses: El pla vigent prohibia que els magatzems d'aliments poguessin incloure l'activitat de repartiment a domicili, de manera que els *dark stores* o supermercats fantasma quedaven prohibits a tota la ciutat. Amb l'actualització de la normativa, els magatzems amb repartiment a domicili continuen sense admetre's als teixits residencials però sí que es poden implantar a les zones industrials, excepte el 22@ i en parcel·les confrontants amb teixits residencials, de manera que es preserva el descans i el dia a dia veïnal i només es permet l'activitat a àmbits on no poden alterar-los. El mateix canvi s'aplica per als magatzems de mercaderies no perilloses.

2. L'activitat i les actuacions d'inspecció per part del Districte de Sant Martí

El principal objecte de la queixa són les molèsties de diversa índole que generava l'activitat de supermercat fantasma de Glovo, especialment pel que feia a l'abús de l'espai públic, del qual s'havien apropiat.

D'acord amb la documentació aportada pel Districte de Sant Martí, el local disposava de la llicència següent:

- Comunicació d'obertura: 10/12/2020, c/ Marina, 90
- Activitats de la llicència: i) Emmagatzematge d'aliments tant en magatzem frigorífic com no frigorífic; i ii) paqueteria petita amb magatzem de recepció i lliurament (operador del transport)
- Titular: Glovo Infraestructure Services SL
- Superfície local 573,70 m² (útils 538,05 m²)

Quant a l'adreça de l'activitat, si bé a la documentació consta "carrer de la Marina, 90", segons manifesta el promotor de la queixa, **el local ocupa tant els números 90-92 com els 94-96**, que estan connectats. La porta del número 90-92 està tancada, i l'activitat d'entrada i sortida es fa pels números 94-96.

² <https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2024/04/05/aprovats-inicialment-ajustos-al-pla-urbanistic-de-regulacio-de-les-activitats-vinculades-al-repartiment-a-domicili/>

L'informe del Districte de Sant Martí aporta diversa informació sobre aquesta activitat, alguna certament contradictòria:

- Per una banda, s'informa sobre diversos expedients de disciplina oberts durant l'any 2021 que acrediten que, ja en aquelles dates, es donaven les mateixes molèsties que el promotor de la queixa relata durant l'any 2024, incloent-hi:
 - S'apropriaven de l'espai públic de la vorera.
 - Hi havia camions estacionats al carril bus.
 - Feien un ús inadequat d'una rampa, que estava permanentment col·locada.
 - Feien ús d'un gual del qual no era titular.
 - Els repartidors circulaven en bici per la vorera sense respectar la distància mínima de seguretat amb les persones vianants.
 - Havien causat un deteriorament del paviment i hi havia parts del paviment trencades per culpa de l'accés de vehicles i les operacions de càrrega i descàrrega.
 - Causaven nivells de soroll elevats pel moviment constant de mercaderies.
 - Repartien begudes alcohòliques més enllà de les 23.00 hores, la qual és l'hora màxima.
 - No disposaven de la documentació legalment exigida, i tenien l'assegurança de responsabilitat civil caducada.
 - El local exercia activitats fora de la seva llicència, com la cocció de pa i brioixeria i la preparació de sucs i orxates.

En una inspecció posterior (22/12/2023) també es van acreditar altres infraccions:

- El local continuava exercint activitats fora de la seva llicència, com la cocció de pa i brioixeria i la preparació de sucs.
- No es complien tots els requisits de les mesures de seguretat de prevenció d'incendis.
- El nom i CIF del titular de la llicència no coincidia amb el CIF i el nom de l'entitat que duia a terme l'activitat.

D'acord amb l'informe del Districte, les anomalies detectades en dues inspeccions van ser esmenades i es van arxivar els expedients, sense especificar exactament a quines de totes aquestes infraccions es referia.

- En data 25/8/2024 es va fer una inspecció d'ofici (Pla endreça) i s'indicava que "l'activitat s'ajusta a la llicència". No obstant, línies després exposa que "degut a la implantació del PEU d'activitats vinculades al repartiment a domicili, els titulars han comunicat el cessament de l'activitat de repartiment a domicili".

De tot l'anterior, aquesta Sindicatura pot concloure que l'activitat exercida pel local de Glovo incorria en irregularitats serioses i que, malgrat les actuacions inspectores, el local continuava operatiu i incomplint reiteradament la legalitat. Aquesta Sindicatura no ha tingut accés als expedients complets i desconeixem si efectivament es van incoar els oportuns procediments sancionadors, però és evident que el Districte hauria d'haver-los incoat.

En aquest punt, cal recordar que l'activitat es va iniciar el 2020, és a dir, abans de l'entrada en vigor del PEU (13/3/2023). A partir de l'entrada en vigor d'aquesta regulació, no sembla que a priori aquesta **activitat de repartiment a domicili** es pogués legalitzar, ja que només es permet aquesta activitat **a les zones industrials quan el local fa més 400 m²**. En conseqüència, l'activitat de repartiment a domicili (preexistent i disconforme) hauria d'haver cessat als sis mesos de l'entrada en vigor del PEU, i el districte hauria d'haver exercit alguna actuació de vigilància per fer complir aquesta normativa.

Per contra, tal com demostren les actes d'inspecció (amb fotografies), així com imatges aportades pel promotor de la queixa, l'establiment va continuar funcionant com a supermercat fantasma (inclús preparant aliments sense estar habilitat) sense que mai s'hagi impulsat un requeriment efectiu de cessament de l'activitat de repartiment a domicili.

Finalment, és pertinent destacar que el 25/2/2025 **el promotor de la queixa ha aportat informació rellevant sobre el cas**, la qual contradia el que exposava el Districte respecte del cessament de l'activitat de repartiment:

- **No és veritat que hagi cessat l'activitat de repartiment.** Ha aportat diverses imatges que acrediten la presència de motocicletes de Glovo (estacionades indegudament a la vorera) i d'activitat.
- Preocupa molt al veïnat que quan es passa per davant de la porta del número 90-92 (tancada) surt un **aire molt calent, que prové d'una quantitat ingent de bateries elèctriques que s'estan carregant** (calculen un mínim de cinquanta bateries) i que donen servei a les motocicletes de repartiment.
- També exposa que les motocicletes continuen estacionant en la zona verda, on sovint posen un vehicle/contenedor per tenir garantit cert espai.
- Es fan operacions contínues de càrrega i descàrrega de mercaderies al mateix carril bus.

3. Qüestions relacionades amb la mobilitat

Més enllà de les irregularitats de la mateixa activitat analitzades en el punt anterior, són objecte de queixa les molèsties derivades per l'estacionament indegut i la circulació amb perillositat per part de les motocicletes de Glovo, tant a la vorera, com en un gual en desús. També el fet que els camions s'aturin al carril bus.

Sobre aquest aspecte de la queixa, la Guàrdia Urbana exposa en la seva resposta que té coneixement de les molèsties des de 2021. En aquells moments es van detectar 47 trucades al 112, amb diverses intervencions i sancions per aquestes infraccions (entre d'altres).

El 2024 consten dues trucades més, amb alguna intervenció, i 18 denúncies (sense especificar si les persones infractores eren personal de Glovo). També consten dues queixes IRIS amb resposta i actuació per part de l'Equip de Policia de Barri.

Per la seva banda, el Districte de Sant Martí també admet conèixer les molèsties, que es van tractar en una Taula de Mobilitat, però que no es van adoptar gestions perquè es va considerar que no era un tema de mobilitat sinó de l'ús de l'espai públic. També confirma que el gual està en desús i que no era del local, ja que aquest no disposa de l'espai de càrrega i descàrrega mínim que justificaria la concessió d'un gual.

Atès que el gual no estava vigent, arran de la present queixa, el Districte va decidir retirar-lo, reposar la vorera, i posar-hi una plaça verda d'estacionament. Aquesta actuació, que es va executar el setembre de 2024, no va ajudar a eliminar les molèsties. Quan es van pintar aquestes noves places verdes d'estacionament, **Glovo va tornar a apropiarse de l'espai i continua estacionant les motocicletes com si fos un espai reservat per al seu ús exclusiu (en comptes d'un espai d'estacionament per a vehicles de residents).**

Alertats pel promotor de la queixa, aquesta sorprenent situació es va comunicar a Barcelona de Serveis Municipals, SL (B:SM) i a la Guàrdia Urbana. B:SM va revisar l'espai i va considerar que era insuficient per fer les places verdes, i que properament amb una part de l'espai es crearia una zona d'estacionament de motos en calçada.

Crida l'atenció que, malgrat l'ús irregular que les motocicletes fan d'aquest espai on no poden estacionar (està reservat per als vehicles de persones residents), **no consti que el personal de vigilància de l'àrea verda hagi denunciat cap cas.**

Aquesta Sindicatura ja s'ha pronunciat diverses vegades sobre la necessitat que les voreres estiguin lliures de motocicletes, ja que les voreres és l'espai natural per als vianants. En aquest sentit cal recordar la relació entre el **dret a la mobilitat i el dret a l'espai públic** configurat per l'article 84 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya que

reconeix als governs locals la competència en l'ordenació i la gestió del territori, i l'ordenació i la regulació de les condicions de seguretat en les activitats organitzades en espais públics.

Al seu torn, la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona garanteix que tothom té dret a la seguretat en l'espai públic en el desenvolupament de la seva vida quotidiana (art. 11), i que l'Ajuntament ha de promoure la protecció de la salubritat pública i la qualitat de l'espai públic (art. 14). Totes les persones tenen el dret i també el deure d'utilitzar correctament els espais públics de la ciutat, el mobiliari urbà i la resta d'elements que hi estan ubicats (art. 38).

4. Conclusions

D'acord amb la informació de l'expedient, aquesta Sindicatura arriba a les conclusions següents:

- Hi ha una discordança important entre la informació aportada per l'Ajuntament (que dona l'activitat de repartiment a domicili com a tancada i la de magatzem com a ajustada) i la que aporta el promotor de la queixa, qui insisteix que es continua fent el repartiment. A continuació es reproduïxen imatges molt recents, obtingudes el 20 i el 21 de febrer de 2025.

Caldria que l'Ajuntament de Barcelona verificqués la situació de les activitats dels locals del carrer de la Marina, 90-96, on opera el grup empresarial Glovo i actués en conseqüència.





- Per aplicació del PEU d'activitats vinculades al repartiment a domicili, aquest/s local/s de més de 400 m², no hauria/en d'estar habilitat/s per exercir l'activitat de repartiment a domicili d'aliments. Però des de 2021 és un fet que les molèsties que el PEU volia combatre es produeixen de manera crònica, com ara sorolls, apropiació de l'espai públic, trànsit i l'acumulació de vehicles i persones repartidores en un mateix tram de carrer, entre d'altres.

Caldria una valoració per part del Districte sobre aquesta activitat que garantís el compliment del PEU.

- Quant a la circulació i l'estacionament indegut de motocicletes, i la parada dels camions al carril bus, és evident que Glovo està incomplint de manera sistemàtica la disciplina viària.

Caldria que la Guàrdia Urbana actués amb un pla d'acció eficaç per aturar aquesta indisciplina que fa tants anys que dura.

En aquest sentit, cal recordar que l'actuació de l'Administració ha de respectar els **principis de bona administració i d'eficàcia** dels serveis públics recollits a l'article 41 de la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea, als articles 9.3 i 103 de la Constitució espanyola, i a l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic administratiu comú. Aquests drets impliquen que l'Administració ha de prestar un servei efectiu a la ciutadania, i respectar els seus drets i interessos legítims.

En el mateix sentit, l'article 29 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, preveu que les administracions públiques de Catalunya han de garantir en llur actuació l'exercici i l'efectivitat dels drets de la ciutadania.

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, **les actuacions del Districte de Sant Martí, l'Àrea de Prevenció i Seguretat i B:SM no han estat ajustades a dret ni eficaces.**

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

- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que actuï per confirmar i garantir que l'activitat de repartiment de Glovo ha cessat i que adopti qualssevol mesures coercitives que ho garanteixin. En cas que l'activitat preexistent disconforme es pugui legalitzar, garantir que no es reprèn abans de verificar que es compleixen tots els requisits legals.
- **Recomanar al Districte de Sant Martí** que inspeccioni el local, verifiqui si es carreguen bateries elèctriques dins el local, i escau, es valorin les condicions de seguretat.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que actuï per assegurar que les motocicletes de Glovo compleixen la normativa de circulació i estacionament, i que la càrrega i descàrrega de mercaderies es fa únicament als espais DUM reservats per a aquestes operacions.
- **Recomanar a B:SM** que se sancionin les motocicletes que estacionen incorrectament en la zona verda davant dels números 90-96 del carrer de la Marina, banda Besòs.

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.