

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ (LLICÈNCIES D'ACTIVITATS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de novembre de 2024 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat amb la manca d'una actuació municipal eficaç per fer cessar una activitat d'ús turístic que es duia a terme en un pis de la seva finca i que no disposava de llicència o títol habilitant.

El ciutadà exposava que havia tramitat una reclamació i que, de seguida, una persona que feia les tasques de visualització de l'Ajuntament es va desplaçar a la finca per constatar quin era el pis en qüestió. No obstant això, l'activitat turística continuava fent-se sense permís.

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 la **Direcció de Serveis d'Inspecció de l'Àrea d'Urbanisme, Transició Ecològica, Serveis Urbans i Habitatge** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 2 de desembre de 2024 es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 14 de gener de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

Arran de les queixes veïnals rebudes, en dates 28 i 29 d'agost i 20 i 21 de setembre de 2024, per l'activitat d'allotjament turístic duta a terme sense llicència ni títol habilitant, el consistori va iniciar la tramitació dels expedients següents:

- Expedient contra la persona propietària del pis.
- Expedient contra la persona llogatera del pis.

Per cadascun d'aquests expedients consten iniciats tant un procediment de restabliment de la legalitat vulnerada, en el qual s'ordena el cessament immediat de l'activitat duta a terme sense llicència, com un procediment sancionador.

Ara bé, en la data d'elaboració de l'informe per part d'aquesta Sindicatura **consten tots els procediments pendents de notificar-se a les persones interessades**. En aquest punt, volem destacar la importància de practicar convenientment les notificacions per fer complir les obligacions a les persones infractores.

A continuació revisem les dates en què s'han iniciat aquestes tramitacions i recordem que les primeres denúncies són de finals d'agost del 2024.

En data 26 de setembre de 2024, quan encara no havia passat ni un mes de la primera denúncia, consta que els serveis municipals ja van dur a terme les comprovacions de les pàgines web on s'anunciava el pis objecte de queixa. Es va constatar que es permetia fer la reserva del pis per habitacions de manera independent i per un període igual o inferior a 31 dies, i amb una prestació econòmica.

En data 4 d'octubre de 2024 es va dur a terme la visualització o la comprovació *in situ* dels fets exposats per tal de verificar que realment el pis que s'anunciava a través dels portals coincidia amb el denunciat pels veïns i les veïnes de la finca.

Així, primer es van incoar els procediments de l'expedient iniciat contra la persona propietària del pis: el de restabliment de la legalitat en data 15 d'octubre de 2024 i el sancionador en data 17 d'octubre de 2024.

I, posteriorment, quan es va disposar de les dades de la persona llogatera, es van incoar els procediments de l'expedient iniciat contra aquesta, el de restabliment de la legalitat i el sancionador, ambdós en data 12 de desembre de 2024.

Vista la cronologia de les actuacions, podem afirmar que l'actuació municipal ha estat eficaç quant a la comprovació dels fets denunciats i la incoació dels procediments administratius. Ara caldrà continuar diligentment la tramitació de tots els procediments fins a **aconseguir fer cessar l'activitat que s'està duent a terme il·legalment**.

Per tant, cal remarcar, en aquest punt, els principis d'eficàcia i eficiència als quals estan subjectes les administracions públiques, tal com estableix l'article 31 de la Llei

26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Aquests **principis de bona administració** també es recullen en l'article XXIII de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada l'any 2000, quan es refereix a l'eficàcia dels serveis públics com a indicador d'una bona administració, i diu que **les autoritats locals han de garantir l'eficàcia dels serveis públics i la seva adaptació a les necessitats de les persones usuàries**.

Des de la Direcció de Serveis d'Inspecció ens han comunicat que sol·licitaran als òrgans competents, en aquest cas, el Districte de l'Eixample, que prioritzi la tramitació d'aquests expedients. Estarem amatents perquè sigui així.

D'altra banda, se'ns informa que la persona infractora, en aquest cas la persona llogatera, forma part d'una xarxa organitzada de gestió d'allotjaments turístics sense llicència que lloga pisos a Barcelona de forma simultània des de l'any 2021 amb la finalitat de destinar-los al lloguer turístic sense permís ni autorització.

Davant d'aquesta informació, des d'aquesta institució considerem que cal una actuació encara més àgil i contundent per part del consistori, amb la col·laboració de les altres administracions, per lluitar contra les xarxes il·legals que malmeten la convivència ciutadana a la nostra ciutat. En aquest sentit, **recordem als responsables públics el deure legal de garantir els drets de la ciutadania i de perseguir qui vulnera aquests drets**.

La competència municipal per exercir la funció inspectora de control i verificació de les obligacions legals dels subjectes turístics i l'exercici de la potestat sancionadora sobre les activitats turístiques que es duguin a terme al municipi estan previstes en l'article 68 de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya (LTC).

I l'obligació d'obtenir l'habilitació municipal per exercir l'activitat d'allotjament turístic està prevista en l'article 36.a de l'LTC, en què es preveu que les empreses turístiques tenen el deure de formalitzar amb dades certes i fidedignes les comunicacions i les declaracions responsables requerides, i de disposar de les autoritzacions i les inscripcions que, en funció de llurs característiques, els siguin exigibles.

Una vegada obtinguda l'habilitació municipal per exercir l'activitat, l'article 73.5 de l'LTC preveu l'obligació de fer constar el número d'inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya de les empreses i els establiments turístics en tota mena de publicitat que els anunciï. En aquest cas que ens ocupa, és evident que aquesta premissa no es compleix, atès que les habitacions del pis en qüestió continuen anunciant-se i promocionant-se als portals de reserves d'allotjaments turístics, segons ens confirma l'interessat en data 18 de març de 2025.

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 la Direcció de Serveis d'Inspecció ha estat ajustada a dret i eficaç quant a la comprovació dels fets exposats**, malgrat que l'activitat il·legal continuï.

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

- **Recomanar al Districte de l'Eixample** que continuï diligentment la tramitació dels expedients sancionadors i disciplinaris relacionats amb l'ús turístic il·legal.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis d'Inspecció** que estableixi mecanismes de col·laboració amb altres administracions que facilitin una actuació més àgil i contundent contra les xarxes il·legals que operen a la ciutat i que són manifestament infractores en matèria d'ús turístic.
- **Recomanar a la Direcció de Serveis d'Inspecció** que insti el control efectiu dels anuncis dels allotjaments per part de les plataformes de lloguer turístic.

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.