

# RESOLUCIÓ

## Animals



**DRET AL BENESTAR ANIMAL**  
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

### ANTECEDENTS

#### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 27 de setembre de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 13 d'abril va acudir com a voluntari al centre de Help Guau per passejar gossos procedents del Centre d'Acollida d'Animals de Companyia de Barcelona (CAACB). Un cop dins del recinte, se li va denegar l'accés i va ser expulsat, al·legant el dret d'admissió.
- En cap moment havia estat informat prèviament d'aquesta situació i, com a voluntari des de feia anys, no constava cap sanció en el seu expedient. Per tant, estava autoritzat a desenvolupar tasques de voluntariat.
- Davant d'aquests fets, els va comunicar a l'Associació d'Amics i Voluntaris de la Gossera de Barcelona, de la qual formava part. Aquesta entitat va adreçar un correu electrònic al CAACB sol·licitant explicacions. Help Guau va respondre indicant que, en aquell moment, l'ex-treballador havia interposat una demanda judicial contra el gerent i el director de l'empresa Help Guau, acusant-los d'assetjament laboral i persecució sindical, procediment que es trobava pendent de resolució judicial.
- Per aquest motiu, al·legaven que no podien garantir que la seva activitat voluntària es desenvolupés amb la neutralitat i la bona fe exigides en aquell

entorn, i que, en conseqüència, havien decidit no autoritzar la seva entrada a les instal·lacions de Help Guau.

#### 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 del Servei de Drets dels Animals](#) per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 3 d'octubre de 2025, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

#### Resposta dels òrgans afectats

El dia 30 d'octubre de 2025, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa els motius pels quals es va expulsar la persona interessada del centre d'acollida.

### CONSIDERACIONS

#### 1. Antecedents

Per tal de contextualitzar aquesta queixa, cal fer esment de la situació de conflictivitat laboral prèvia.

El treballador prestava serveis com educador caní en l'empresa Help Guau, adjudicatària del servei d'educació canina del CAACB. El conflicte es va iniciar quan diversos educadors canins, entre ells la persona promotora de la queixa, que havien presentat aquell servei durant anys, primer com a autònoms i després contractats per Help Guau, van denunciar que aquella empresa i la direcció del CAACB exercien assetjament laboral arran de la seva activitat sindical.

Segons els treballadors, l'ambient laboral era d'hostilitat: es negava el diàleg amb la direcció, es reprimien opinions crítiques i fins i tot s'expulsaven voluntaris que qüestionaven decisions del centre que afectaven al benestar animal.

La ruptura entre el personal i l'empresa es va accentuar amb el canvi de model de servei impulsat pel CAACB, que va comportar l'acomiadament de les persones treballadores i, als seus ulls, semblava dissenyat per evitar la subrogació del personal. La nova licitació substituïa el perfil d'educador caní pel d'etòleg i personal passejador, malgrat que els educadors defensaven que les dues figures eren complementàries i que el seu equip comptava amb una qualificació i experiència àmplies. Aquesta percepció alimentà la idea que Help Guau i la direcció del CAACB estaven prenent decisions organitzatives no per raons tècniques, sinó com a represàlia per les discrepàncies i les denúncies sindicals.

Quan el cas arriba als tribunals, però, el jutjat desestima la demanda de les persones treballadores. El magistrat va concloure que els fets denunciats formaven part de les competències directives del centre i no constituïen persecució ni vulneració de drets fonamentals. Aquesta sentència va reforçar la posició d'Help Guau i de l'Ajuntament, que interpretaven el conflicte com una discrepància laboral i organitzativa, però per als treballadors suposava la confirmació d'un procés que percebien com injust i motivat per la seva oposició a les noves directrius.

En aquest context, la Sindicatura va assenyalar que, malgrat la legitimitat organitzativa, la manca de diàleg i la deficient gestió del conflicte havia intensificat la sensació de greuge i la fractura entre les parts.

Tot i això, el treballador va continuar exercint tasques de voluntariat en el CAACB.

## **2. L'activitat del voluntariat en centres on es troben animals desplaçats del CAACB**

Atesa la limitació d'espai del CAACB per acollir-hi tots els gossos, l'Ajuntament va licitar un contracte per gestionar l'acollida dels animals que havien de ser desplaçats del centre. L'empresa Help Guau en va resultar adjudicatària, amb l'obligació de disposar de centres que complissin les condicions establertes al Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, garantint en tot moment el benestar animal.

**El Plec**, que té naturalesa contractual i, per tant és vinculant, incloïa explícitament una clàusula **sobre voluntariat que permetia exercir-lo també amb els gossos del CAACB ubicats al Centre Col·laborador (CC)**, respectant tant el Protocol i les Bases de Voluntariat del CAACB com les normes internes del mateix CC.

Segons el consistori, el centre gestionat per Help Guau és un espai privat, malgrat tenir un servei concertat amb l'Ajuntament per a un nombre concret de gossos de llarga estada. En tant que instal·lació privada, l'empresa manté la potestat d'aplicar el seu propi dret d'admissió, sense que l'Ajuntament hi pugui intervenir.

En aquest context, la persona interessada, que mantenia diversos procediments judicials oberts contra Help Guau, es va presentar al CC el 13 d'abril amb la intenció de fer-hi tasques de voluntariat, però en va ser expulsada. L'endemà, Help Guau va comunicar els fets a l'entitat Amics i Voluntaris de la Gossera, a la qual pertany el promotor de la queixa. En el comunicat, **l'empresa explicava que havia exercit el dret d'admissió per motius específics i excepcionals**.

Concretament, indicava que el voluntari formava part activa d'un grup d'ex-treballadors que havia interposat una demanda contra l'empresa, el gerent i el director, per presumptes casos d'assetjament laboral i persecució sindical. En aquell moment, la causa estava pendent de resolució judicial. Paral·lelament, segons l'empresa, aquesta persona i el seu entorn havien dut a terme accions públiques de difamació que afectaven la imatge i reputació del centre i del seu equip.

Help Guau argumentava que, per protegir el benestar de les persones treballadores, garantir el bon funcionament del centre i preservar una convivència adequada, no podia assegurar que l'activitat voluntària es desenvolupés amb la neutralitat i la bona fe exigides. Per aquest motiu, va decidir no autoritzar-ne l'entrada. L'empresa afegia que aquesta mesura responia a una situació jurídica i relacional especialment delicada i no tenia voluntat d'afectar la col·laboració amb la resta del voluntariat, tot i advertir que altres persones en circumstàncies similars podrien veure's igualment afectades.

Cal recordar que **el CAACB també contempla l'exercici del dret d'admissió** en les seves pròpies Normes de Convivència i Estada per a Persones Usuàries i Visitants, incloent-hi els casos en què una persona dificulti el desenvolupament normal de

l'activitat del centre o actuï de manera contrària a la dignitat i als drets fonamentals, especialment aquells reconeguts a l'article 14 de la Constitució.

### **3. El dret d'admissió en establiments privats**

Els propietaris d'establiments poden rebutjar a certes persones en els seus locals, en base al principi de la propietat privada recollida a la Constitució espanyola, així com en el Codi Civil, que regulen la propietat i la facultat de disposició i ús dels béns privats. Per tant, les persones titulars de l'establiment tenen dret a controlar qui ingressa en la seva propietat.

Aquest dret, però, s'ha d'exercir dins dels marges que dicta la Constitució i la Llei, especialment en allò que respecta als principis d'igualtat i no discriminació, que suposen un límit al dret d'admissió.

Així, des d'un punt de vista formal, Help Guau actua com a gestor d'un centre privat, encara que parcialment destinat a prestar un servei públic municipal. **En tant que titular del centre se li reconeix la potestat de regular l'accés i permanència a les seves instal·lacions, sempre que no vulneri drets fonamentals** (discriminació per motius de raça, sexe, ideologia, etc.), **no es faci servir de manera arbitrària o desproporcionada, i estigui justificat en criteris objectius vinculats al bon funcionament de les instal·lacions.**

En el cas objecte d'anàlisi, l'empres justifica la decisió en motius relacionats amb un conflicte judicial obert i en presumptes accions públiques de difamació atribuïdes a la persona expulsada. Jurídicament, aquests motius es poden considerar raons organitzatives i de protecció del personal, per tant, encaixen dins l'esfera de discrecionalitat de l'empresa.

Tanmateix, el fet que la causa estigui relacionada amb un litigi laboral i sindical fa que ens acostem a un límit jurídic delicat: **quan la raó última d'una restricció es vincula a l'exercici de drets fonamentals, com l'activitat sindical o el dret de denúncia, l'actuació pot ser qüestionada si es percep que hi ha una finalitat sancionadora encoberta.**

Ara bé, l'empresa no actua en l'àmbit laboral, on la protecció és més estricta, sinó **en un àmbit de voluntariat**, que no genera relació laboral ni drets equiparables. Això **redueix el nivell de protecció, però no elimina la possibilitat que una decisió d'exclusió pugui se impugnada** si es demostra que la finalitat real és sancionar o intimidar.

L'empresa aporta com a justificació accions públiques de difamació i un context de litigi obert. Tot i no ser proves concloents d'una amenaça directa, si que poden constituir indicis raonables que acreditin una pèrdua de confiança que, jurídicament, poden ser suficients en l'exercici del dret d'admissió.

En síntesi, la decisió és jurídicament defensable, però exposa l'empresa a risc jurídic si s'arribés a demostrar que l'exclusió respon a motius de represàlia i no a criteris objectius de funcionament del centre.

Davant d'una situació de tensió relacional com la descrita, **resulta especialment pertinent explorar vies de mediació entre el centre i la persona voluntària**. Atès que el voluntari està inscrit al CAACB i que és aquest organisme qui regula i supervisa l'activitat del voluntariat, seria adequat que fos el mateix CAACB qui impulsés i coordinés un procés de mediació. Aquesta intervenció institucional podria proporcionar un espai neutral per aclarir percepcions, reconduir malentesos i establir compromisos que garanteixin tant el bon funcionament del servei com el respecte als drets i interessos de totes les parts implicades. D'aquesta manera es generaria un clima de col·laboració més estable, amb un impacte positiu en el benestar dels animals i en la qualitat del servei prestat.

## 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 del Servei de Drets dels Animals](#) ha estat ajustada a dret tot i que podria ser més proactiva en la gestió del conflicte, tenint en consideració les seves competències sobre el voluntariat.

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la següent decisió:

- [Recomanar a la Direcció del Servei de Drets dels Animals](#) que, atesa la seva responsabilitat en la gestió del programa de voluntariat, valori la possibilitat de promoure un procés de mediació entre el centre i la persona voluntària, per oferir un espai neutral per reconduir el conflicte.

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.