

RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 21 de setembre de 2025 el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 21 de setembre, al voltant de les 00.30 hores, mentre es trobava al passeig Marítim de la Barceloneta, l'interessat va ser detingut a la via pública per un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB). Des del primer moment, l'agent es va adreçar a ell amb un to irrespectuós i hostil, sense que hi hagués una causa aparent que ho justificués.
- Després de realitzar diverses comprovacions i constatar que tant la documentació personal com la del vehicle estaven en regla, l'agent va al·legar que mancava el butlletí de les matrícules temporals, tot i que l'interessat sí que disposava d'aquest document. De manera que considera arbitrària, l'agent va ordenar la immobilització del vehicle i la intervenció d'una grua, i a més li va negar en un primer moment la possibilitat de retirar les seves pertinences de l'interior.
- Quan la grua va arribar, l'agent li va indicar al principi que podia recollir els seus objectes, però en intentar-ho, el va expulsar utilitzant expressions intimidatòries i empenyent-lo en diverses ocasions fins a fer-lo caure a terra. Durant el transcurs dels fets, l'agent també el va amenaçar verbalment, manifestant fins i tot que el llançaria contra una palmera, i va colpejar amb força la porta posterior del vehicle mentre la grua procedia a retirar-lo.

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, Seguretat, Convivència i Règim Interior per tal de conèixer les intervencions efectuades en relació amb la queixa presentada.

El dia 30 de setembre 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 17 de novembre de 2025 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions de comprovació dutes a terme, així com el seu resultat.

CONSIDERACIONS

1. Actuacions internes per comprovar els fets denunciats

Segons manifesta l'agent actuant, el dia 21 de setembre de 2025 es trobava de servei amb un altre company quan van observar que el promotor de la queixa circulava amb un vehicle amb plaques de matrícula temporal. Per aquest motiu, van aturar el vehicle i van requerir al conductor la documentació corresponent. Un cop verificats els permisos, els agents van constatar que l'interessat no era el titular del permís associat a aquella matrícula, motiu pel qual el vehicle no podia continuar circulant.

En el marc de la tramitació de la queixa, i amb la voluntat de contrastar la versió dels fets, el dia 15 d'octubre a les 12.45 hores la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB va contactar per telèfon amb el promotor. Durant aquesta comunicació, l'interessat es va reafirmar en el contingut de la seva queixa, però no va concretar amb

precisió en què hauria consistit el maltractament rebut i va indicar que no disposava de proves ni enregistraments que poguessin acreditar la seva versió.

D'aquesta manera, les versions relatives al tracte dispensat per l'agent són divergents. Sense testimonis presencials ni elements probatoris concloents, resulta de gran dificultat determinar quina de les dues s'ajusta més als fets ocorreguts. L'altre agent present en la intervenció, per la seva banda, va corroborar la versió del seu company.

En conseqüència, i a partir de les actuacions dutes a terme, la UDAI conclou que no es desprèn cap vulneració de la normativa aplicable ni dels principis de proporcionalitat, neutralitat i respecte cap a la ciutadania.

Així, i d'acord amb els protocols establerts, es va determinar que no hi havia prou elements per continuar la investigació, per la qual cosa la informació reservada es va arxivar, restant disponible per a una eventual revisió si en un futur s'aportessin nous indicis que permetessin aclarir els fets. Tanmateix, i sense valorar el fons de l'incident, la unitat va traslladar la queixa als superiors jeràrquics de l'agent, amb la finalitat de recordar-li l'obligació de mantenir un tracte correcte i respectuós envers la ciutadania en l'exercici de les seves funcions.

2. La prevalença de la versió dels agents quan és contrària a la que ofereixen les persones afectades per una intervenció policial

Convé recordar el fet que, en matèria de trànsit, davant la manca d'una activitat probatòria suficient per part de la persona denunciada, el Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, estableix que les denúncies efectuades pels agents de l'autoritat gaudeixen de presumpció de veracitat.

Art. 88

Valor probatori de les denúncies dels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit, en l'exercici de les funcions que tenen encomanades.

Les denúncies formulades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit en l'exercici de les funcions que tenen encomanades tenen valor probatori, llevat que hi hagi una prova en contra, dels fets denunciats, de la identitat dels qui els han comès i, si escau, de la

notificació de la denúncia, sense perjudici del deure d'aquells d'aportar tots els elements probatoris que siguin possibles sobre el fet denunciat.

Ara bé, aquesta presumpció de veracitat s'estén als fets infractors constatats. En aquest cas, el fet que va motivar la retirada del vehicle que conduïa l'interessat. Aquí, cal recordar que, **quan es denuncia els agents per un tracte inadequat, les seves declaracions tenen el mateix valor que les de la resta de les parts implicades en els fets**, tot i que siguin agents de l'autoritat. Per tant, no gaudeixen de la presumpció de veracitat que sí que opera en l'àmbit de la denúncia.

Per això, quan els agents informen sobre les circumstàncies que envolten uns fets, poden demostrar un interès subjectiu que cal tenir en compte. No vol dir que no diguin la veritat, sinó que **és possible que expliquin els esdeveniments amb la càrrega subjectiva pròpia de qui pot ser part perjudicada**, ja que, si la versió del ciutadà es constata, pot comportar conseqüències disciplinàries sobre l'agent.

La Sindicatura de Greuges, però, coneix la dificultat que comporta provar una actitud impròpia dels agents policials quan no es disposa d'elements probatoris, atesa la immediatesa amb la qual s'acostumen a produir.

En aquest cas, aquesta institució no té prou elements per pronunciar-se sobre el tracte que l'agent policial va dispensar al ciutadà. 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, com apunta el consistori, són servidors públics.

Convé destacar que els agents de la GUB han de procurar auxiliar i protegir la ciutadania sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i facilitar 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.

La Sindicatura considera indispensable que la UDAI tingui coneixement de les situacions denunciades per la ciutadania en relació amb el tracte rebut per part de la GUB, a fi d'investigar les circumstàncies dels fets i mantenir un registre que permeti detectar

eventuals conductes reiterades. Precisament, un dels objectius d'aquesta unitat és prevenir, detectar i investigar comportaments contraris a l'ètica policial o a la legalitat.

En aquest cas, un cop consultada la UDAI, s'ha informat que la revisió de l'aplicació de gestió de recursos humans i materials no ha detectat cap queixa prèvia sobre la conducta de l'agent investigat.

Hem de concloure que l'Ajuntament ha actuat conforme els protocols establerts, però la **manca d'elements probatoris** impedeix aclarir plenament els fets denunciats, el que reforça la **necessitat que el consistori impulsi mecanismes de registre, supervisió i transparència més robusts** en les intervencions policials.

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'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha actuat conforme als protocols establerts, tot i que la situació posa de manifest la conveniència de millorar les eines de control intern.**

Per tot això, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que valori la possibilitat d'impulsar eines que aportin més traçabilitat i transparència per prevenir o resoldre conflictes futurs.
- **Recordar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que els agents policials tenen l'obligació d'actuar amb respecte absolut en les seves relacions amb la ciutadania, a la qual serveixen.

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.