



RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 30 de maig de 2025, la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

La interessada es trobava al seu lloc de treball, al restaurant on treballa com a cambrera, quan s'hi va presentar una patrulla de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB).

Segons explica, els agents, des del carrer, li van demanar que sortís del local. Un cop a l'exterior, li van comunicar que una veïna havia trucat i l'havia denunciada per sorolls. La interessada negava aquests fets i afirmava que els agents no van entrar al restaurant en cap moment per verificar les presumptes molèsties.

Afegeix que es va sentir menyspreada pels agents per la seva condició de persona estrangera. Segons el seu relat, un dels agents li hauria dit, en to burleta, que probablement no tenia ni papers ni contracte de treball.

Tot i que la interessada va interposar un recurs contra el procediment sancionador, que es trobava en termini de tramitació, la documentació aportada a la Sindicatura va permetre detectar que la notificació d'inici del procediment sancionador se li va enviar al seu domicili particular. En aquesta notificació, a més, constava com a fet infractor el "soroll molest domiciliari nocturn de 21.00 h a 8.00 h", malgrat que els fets denunciats haurien tingut lloc al seu lloc de treball i no al domicili.

Actuacions fetes

La Sindicatura va admetre la queixa a tràmit i en va iniciar l'anàlisi per determinar si s'havien respectat els [drets de la ciutadania](#) i els [principis de bona administració](#).



El dia 1 de juny de 2025, la Sindicatura es va adreçar al **Districte de Nou Barris** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 19 de gener de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la versió dels fets per part dels agents policials que van intervenir, així com la tramitació de les al·legacions presentades per la persona interessada.

CONSIDERACIONS

1. La col·laboració municipal amb la tasca de supervisió de la Sindicatura

L'Ajuntament ha trigat més de sis mesos a facilitar a la Sindicatura de Greuges de Barcelona la informació que es va sol·licitar per resoldre la queixa. Aquest termini supera amb escreix el que pot considerar-se un temps raonable, d'acord amb els principis d'eficiència i bona administració amb què han de regir-se els serveis municipals. Així mateix, **incompleix el deure de col·laboració** establert per l'article 3.7 de la normativa reguladora de la institució de la Sindicatura de Greuges de Barcelona (aprovada per la Comissió de Govern en sessió del 19 de gener de 2005).

A la vista d'aquests fets, cal advertir el **Districte de Nou Barris** de l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania, així com el fet que aquesta Sindicatura està legalment habilitada per fer públics els departaments o organismes que obstaculitzin l'exercici de les seves funcions en l'informe anual que presenta al Consell Municipal.

2. La versió dels fets infractors segons els agents policials

En el marc de la tramitació d'aquesta queixa, els agents actuants van elaborar un comunicat intern en què exposen la seva versió dels fets. Segons informen, la Sala Central de Comandament els va demanar de verificar unes presumptes molèsties en un local, concretament música a un volum molt elevat, denunciada per una persona veïna. Afirmen que, quan van arribar-hi, van trobar un bar amb la música molt alta i molesta, i que dins hi havia diverses persones sopant. Relaten que van accedir al rebedor del local i van demanar parlar amb la persona responsable. La promotora de la queixa va sortir a atendre'ls, i li van demanar que reduís el volum de la música, requeriment al qual, segons els agents, no va fer cas, al·legant que no generava cap molèstia. Indiquen que



la van cridar a l'ordre en diverses ocasions, atès que constaven queixes prèvies del veïnat pel mateix motiu. També manifesten que li van sol·licitar la llicència del local, i que la interessada va afirmar que no la tenia en aquell moment perquè la responsable directa n'era una familiar. Afirmen també que, en preguntar-li si estava contractada per l'establiment, no va donar una resposta clara. Els agents expliquen que, tot i que inicialment preveïen aixecar una acta d'inspecció per totes les infraccions observades, per motius operatius i per manca de patrulles disponibles al Districte van considerar oportú limitar-se a formalitzar la denúncia per molèsties per música.

Aquesta versió difereix substancialment de la relatada per la ciutadana. En aquest punt, convé recordar que, d'acord amb l'article 77.5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP), els fets recollits per funcionaris que tenen atribuïda la condició d'autoritat i que consten en documents públics elaborats amb les garanties formals exigides, gaudeixen de valor probatori, sens perjudici que la persona interessada aportï prou proves, objectives i consistents, que puguin desvirtuar aquesta presumpció, tot i ser rellevant.

En conclusió, la presumpció de veracitat que la normativa administrativa atribueix als fets constatats pels agents policials en exercici de les seves funcions constitueix un element central en la valoració probatòria del procediment sancionador. En aquest sentit, cal tenir en compte que el local disposava de càmeres de videovigilància, tal com va informar la mateixa promotora de la queixa i com consta en una denúncia interposada anteriorment davant els Mossos d'Esquadra per un altre incident al mateix establiment, de manera que les imatges enregistrades es podrien haver aportat com a prova per desvirtuar la versió policial. Tanmateix, no consta que s'hagin aportat aquestes gravacions, de manera que, en absència de proves que contradiguin de manera fundada el relat recollit pels agents en l'acta o comunicat oficial, la denúncia es considera adequadament formulada i apta per sostenir la continuïtat del procediment sancionador.

3. Valoració de les versions sobre el tracte dispensat pels agents

Pel que fa al tracte rebut per part dels agents, la ciutadana manifesta que es va sentir insultada quan, segons el seu relat, aquests li haurien dit en to burleta que probablement no tenia ni documentació ni contracte de treball.

Tanmateix, segons la versió facilitada pels agents, tal com s'ha exposat en l'apartat anterior, aquests únicament li van preguntar per la seva situació laboral, atès que ella mateixa s'havia identificat com a responsable del local. Asseguren que en cap moment van fer comentaris inapropiats ni van dir expressions irrespectuoses. Afegeixen, a més,



que això es podria verificar, ja que en l'establiment hi havia càmeres i clients que podrien confirmar el desenvolupament dels fets.

En aquest punt, cal recordar que la presumpció de veracitat s'aplica únicament als fets infractors constatats pels agents en l'exercici de les seves funcions, i formalitzats d'acord amb els requisits legals. Tanmateix, quan s'analitza una possible conducta incorrecta o un tracte inadequat per part dels agents, les seves manifestacions tenen el mateix valor probatori que les de qualsevol altra persona involucrada. En aquest àmbit, per tant, no escau la presumpció de veracitat, ja que els agents esdevenen una part implicada en els fets que s'examinen.

Això implica que, quan els agents informen sobre les circumstàncies del servei en què se'ls atribueix un comportament impropï, poden tenir, com qualsevol altra part, un interès subjectiu que cal considerar. Això no pressuposa que les seves declaracions siguin inexactes, sinó que reconeix que totes les versions poden incorporar elements de subjectivitat, especialment en situacions en què un possible reconeixement de responsabilitat podria tenir conseqüències disciplinàries.

La Sindicatura és conscient de la dificultat que sovint comporta acreditar una actitud inadequada per part d'agents policials, atesa la immediatesa amb què acostumen a produir-se aquests fets i l'absència habitual de testimonis independents o enregistraments. En aquest cas, però, tal com s'ha exposat, el local disposava de càmeres de videovigilància, fet reconegut per la mateixa promotora i reflectit en una denúncia prèvia davant els Mossos d'Esquadra per un altre incident al mateix establiment, de manera que aquestes gravacions es podrien haver aportat com a prova per reforçar la seva versió. No consta, però, que la interessada hagi utilitzat aquest material en el marc del procediment.

En definitiva, en l'avaluació d'una possible conducta inadequada per part dels agents, no és aplicable la presumpció de veracitat, de manera que totes les versions s'han de valorar en pla d'igualtat i d'acord amb els elements de prova disponibles.

Atès que no s'han aportat les imatges de videovigilància, que podrien haver constituït una prova rellevant per corroborar el relat de la ciutadana, la valoració esdevé complexa, i reforça la necessitat de fomentar mecanismes que garanteixin més transparència en les intervencions policials.



4. La tramitació del procediment sancionador

En el cas examinat, el procediment sancionador iniciat contra la interessada el 2 de maig de 2025 per una presumpta infracció lleu prevista a l'article 48-1.6.C de l'Ordenança general de medi ambient, presenta diverses irregularitats que afecten elements essencials del procediment i que n'han justificat l'anul·lació i arxivament.

En primer lloc, cal destacar que la notificació de la incoació del procediment sancionador es va efectuar al domicili particular de la denunciada, fent constar com a fet infractor "soroll molest domiciliari nocturn", tot i que, segons les actuacions practicades, els fets denunciats haurien tingut lloc no al seu domicili, sinó en el seu lloc de treball, concretament al restaurant on treballa com a cambrera. Aquesta discordança entre els fets objecte d'actuació i la qualificació jurídica atribuïda vulnera el principi de tipicitat previst a l'article 27 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic (LRJSP), que exigeix una correspondència clara i precisa entre els fets imputats i el tipus infractor aplicat. La manca d'aquesta correspondència invalida la incoació del procediment sancionador.

En segon lloc, cal remarcar que la persona interessada va presentar al·legacions dins de termini, exercint el dret que té reconegut a l'article 53 de la LPACAP. En aquest cas, tot i que la ciutadana negava els fets en l'escrit d'al·legacions, aquestes es van estimar no pas pel contingut del fons, sinó per les irregularitats formals apreciades en l'expedient.

Finalment, cal fer esment del termini de tramitació. D'acord amb l'Ordenança reguladora del procediment sancionador de l'Ajuntament de Barcelona, el procediment aplicable en aquest cas era el procediment abreujat, atès que es tractava d'una infracció lleu. Aquest procediment està pensat per garantir una tramitació més àgil i simplificada, especialment perquè l'article 49 estableix que, un cop transcorregut el termini de deu dies per presentar al·legacions, i practicada la prova, l'expedient s'ha d'eleva immediatament a l'òrgan competent per resoldre, sense cap altre tràmit.

Tot i que la ciutadana va presentar al·legacions el 23 de maig de 2025, la resolució no es va dictar fins al 19 de novembre de 2025, és a dir, sis mesos després. Aquest termini excedeix clarament el termini màxim legal de tres mesos establert per l'article 21.3 de la LPACAP i és incompatible amb l'objectiu de celeritat propi del procediment abreujat.

En aquest cas, però, la tramitació va ser més lenta del que s'esperaria fins i tot en un procediment ordinari, malgrat que aquesta Institució ja havia advertit l'Ajuntament de la possible irregularitat en la incoació del procediment.



DECISIÓ

D'acord amb la Carta municipal de Barcelona, aquesta institució té com a missió defensar els drets i les llibertats de la ciutadania i, amb aquesta finalitat, pot supervisar l'activitat de l'Administració municipal.

Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació del Districte de Nou Barris ha estat ajustada a dret tot i que ha estat excessivament lenta i contrària als terminis legals previstos, la qual cosa desvirtua la finalitat del procediment abreujat.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura resol:

- **Recomanar al Districte de Nou Barris** que revisi i reforci els seus protocols interns de tramitació per garantir que els procediments abreujats es resolen dins dels terminis legals, per assegurar-ne la celeritat.
- **Advertir el Districte de Nou Barris** de l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura i facilitar-li la informació que li sol·liciti dins del termini previst legalment per tal que pugui desenvolupar adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals.

Aquesta resolució es comunicarà a la persona que va formular la queixa i a l'òrgan municipal competent. Per mitjà de l'informe anual d'aquesta Sindicatura, també se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal.