



RESOLUCIÓ

Prevenició i seguretat



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 27 de gener de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 7 de novembre un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) la va advertir que no portava el seu fill, de dos anys, correctament assegurat a la cadireta del cotxe. Ella va comprovar que el menor sí que anava lligat, tot i que una de les tires de subjecció estava lleugerament fluixa i no completament tensada.
- Malgrat això, l'agent, amb males formes, li va afirmar que aquella manera de portar-lo no era correcta i, tot seguit, va entrar al vehicle sense cap tipus de permís, va deslligar totalment el nen i li va dir que aquell era l'estat en què ella el portava. Aquesta actuació va espantar el seu fill i també la seva germana.
- Davant la seva disconformitat amb els fets i entenent que l'agent havia actuat amb abús de poder, va presentar una queixa. En la resposta rebuda s'indicava que l'agent havia manifestat que únicament volia mostrar-li, amb bona intenció, com s'havia de col·locar correctament el cinturó al menor.
- Expressava la seva disconformitat absoluta amb aquella resposta i considerava que, si realment l'agent pretenia actuar amb bona intenció, hauria hagut d'advertir-ho primer i demanar permís abans d'accedir al vehicle i manipular el menor.



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 29 de gener de 2026 la Sindicatura es va adreçar a l'[Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 24 de febrer de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la justificació de l'actuació de l'agent policial que hi va intervenir.

CONSIDERACIONS

1. La versió de la Guàrdia Urbana

Segons l'informe facilitat a la Sindicatura, no hi ha cap protocol escrit que reguli la intervenció amb menors en actuacions de seguretat vial relacionades amb els sistemes de retenció infantil. Per això, l'educació, el tacte, el sentit comú i l'empatia a l'hora d'interactuar amb els menors i els seus tutors ha de ser sempre la manera d'actuar en aquest tipus d'intervencions.

En el cas objecte de queixa, s'indica que va ser una intervenció ordinària i quotidiana amb l'objectiu de contribuir a la millora de la seguretat viària. El relat de l'agent assenyala que l'objectiu general de la intervenció era garantir l'ús correcte dels elements de seguretat passiva del vehicle i, més concretament, del sistema de retenció infantil.

L'informe explica que, quan l'agent va percebre una alteració emocional de la ciutadana, va deixar d'intentar fer l'educació directa i es va limitar a denunciar la infracció observada. Es recorda que la instal·lació i utilització correctes dels elements de seguretat passiva permeten una millora substancial de la seguretat viària i redueixen tant el nombre de víctimes com la gravetat de les lesions en cas d'accident.

A més, s'assenyala que l'agent que hi va intervenir té habilitats contrastades en la formació i en el tracte amb les persones. Segons el seu relat, la ciutadana, en desacord amb les explicacions de l'agent, va començar a posar-se nerviosa i a aixecar la veu, fet que, segons l'agent, va provocar la reacció del menor i el seu plor. Finalment, l'informe conclou que la



intenció de l'agent va ser únicament i exclusivament didàctica amb l'objectiu que la ciutadana aprengué a col·locar correctament el sistema de retenció infantil.

2. Valoració de la intervenció policial

La situació es pot entendre com una intervenció que, tot i partir d'un objectiu legítim, la seguretat de l'infant, acaba generant un conflicte profundament marcat per la vivència subjectiva de la mare.

Segons la versió de la GUB, l'agent detecta que el sistema de retenció infantil no estava ajustat correctament. Aquest element, aparentment menor, és rellevant des del punt de vista tècnic, ja que la instal·lació i l'ús correctes dels sistemes de seguretat passiva redueixen el risc de lesions en cas de sinistre d'una manera substancial. En aquest sentit, la ciutadana reconeix que una de les tires de retenció no estava ben tensada.

L'agent va actuar amb voluntat preventiva i didàctica, intentant explicar com s'ha de col·locar correctament. En aquest marc, la seva actuació s'interpreta com a orientada a reduir riscos. Tanmateix, el moment en què l'agent entra al vehicle i manipula directament el sistema deslligant i tornant a lligar el menor és el punt clau des d'on es construeix la percepció de la mare.

Des de la perspectiva de la ciutadana, aquest gest pot ser viscut amb una càrrega emocional intensa. El vehicle és un espai íntim i familiar, especialment quan s'hi troben els fills. Que una persona amb autoritat hi accedeixi i manipuli físicament el seu fill sense un consentiment clar o sense una explicació prèvia suficient pot generar sensació de pèrdua de control i desautorització del seu rol com a mare. És comprensible que això provoqui nerviosisme o resistència a acceptar l'explicació, no per manca de comprensió tècnica, sinó perquè la forma d'intervenir dificulta la percepció del missatge.

En aquest sentit, hauria estat recomanable que, abans d'entrar al vehicle, l'agent hagués informat clarament la ciutadana de la seva intenció i hagués explicat la causa i la finalitat de la intervenció. Això no només hauria facilitat la comprensió de la seva acció, sinó que s'alinea amb l'obligació dels agents de la GUB de procurar auxiliar i protegir la ciutadania sempre que les circumstàncies ho aconsellin, així com de facilitar una informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions, tal com estableix l'article 10.2 b) de la Llei 16/1991 de les policies locals. La manca d'aquest tipus d'informació podria considerar-se una falta lleu per incorrecció de tracte envers la ciutadania i reforçaria la importància de comunicar abans d'actuar.



Des de la GUB, aquesta alteració de la mare és el que explica el plor del menor i justifica el canvi d'estratègia cap a una actuació més formal que es limita a la denúncia. Però, des de la perspectiva de la mare, és igualment plausible que els infants s'angoixessin com a conseqüència de la intrusió directa en un espai que ella percep com a seu i de la manipulació física del seu fill.

En conjunt, la situació reflecteix un desencaixament entre dues lògiques: la de l'agent, que actua amb intenció pedagògica i de protecció, i la de la mare, que percep legítimament la mateixa acció com una intromissió en un àmbit sensible. Incorporar un pas previ de comunicació clara hauria ajudat a reduir la tensió i a facilitar que la intervenció es percebés com a col·laborativa i no invasiva, a més de complir amb les obligacions legals i ètiques establertes per la normativa de les policies locals.

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 de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha estat orientada a la seguretat dels menors; tot i això, no es va comunicar prèviament la intervenció a la persona interessada.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que els agents tenen l'obligació de facilitar una informació completa i clara sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions, i de garantir un tracte correcte envers la ciutadania.

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.

Aquesta resolució s'emmarca dins el compromís de l'Ajuntament de Barcelona amb els **objectius de desenvolupament sostenible (ODS)**, d'acord amb la mesura de govern sobre l'Estratègia d'impuls de l'Agenda 2030. Concretament, es relaciona amb l'objectiu **16.6 "Crear unes institucions eficaçes, responsables i transparents a tots els nivells"**.