



RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 26 de setembre de 2025, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El van sancionar per uns fets que no es corresponien amb la realitat, i va rebre un tracte inadequat per part dels agents de la Guàrdia Urbana.
- Va recórrer la sanció per via judicial, en què es va estimar el recurs contenciós administratiu, però no es va valorar la conducta dels agents actuants.
- Es va dirigir a la Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) per demanar que s'obris un expedient sancionador als agents que van intervenir en la sanció. Més endavant, la UDAI el va informar que s'havia obert una informació reservada que s'havia acabat arxivant, atès que no s'havia acreditat objectivament cap responsabilitat de la intervenció dels agents.
- Mostrava disconformitat amb la decisió municipal i havia demanat informació detallada de les diligències prèvies, així com dels fonaments legals en els quals es basava l'arxivament; a més, es va oferir a contrastar les versions dels agents. La UDAI s'havia ratificat en l'arxivament de les actuacions comprovadores.

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 2 d'octubre de 2025, la Sindicatura es va adreçar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 20 de febrer de 2026, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions dutes a terme per esclarir els fets objecte d'aquesta queixa.

CONSIDERACIONS

1. Col·laboració municipal en la tasca supervisora de la Sindicatura de Greuges

L'Ajuntament ha trigat més de quatre 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).

D'acord amb aquests fets, **es recorda a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior, l'obligació de col·laborar amb aquesta Sindicatura perquè pugui dur a terme adequadament la seva tasca de supervisió dels serveis municipals i alhora vetllar pels drets de la ciutadania.**

2. Delimitació de la queixa i abast de la intervenció de la Sindicatura

Pel que fa a l'estudi d'aquesta queixa, **l'anàlisi se centrarà exclusivament en les actuacions dutes a terme per la UDAI** arran de la denúncia presentada per l'interessat sobre el tracte rebut per part de la GUB, atès que la presumpta infracció administrativa ja ha estat objecte d'un pronunciament judicial.

Segons la documentació aportada tant per l'interessat com per la UDAI, la intervenció policial que va culminar amb **la denúncia va tenir lloc el 22 de juliol de 2023, i el 23 d'abril de 2025**, és a dir, un any i nou mesos abans que el ciutadà presentés una instància al consistori queixant-se del tracte rebut per part dels agents.

Durant aquest interval, l'interessat va abonar l'import de la sanció en període voluntari, acollint-se a la bonificació corresponent i acabant d'aquesta manera el procediment administratiu sancionador, i posteriorment va interposar un recurs contenciós administratiu.



D'acord amb el que consta al primer fonament de dret de la sentència, **l'objecte del recurs contenciós administratiu era la denúncia formulada contra el recurrent** per la comissió de la infracció prevista a l'article 10.3 de l'Ordenança d'ús de les vies i espais públics de Barcelona, per la qual se l'imposava una sanció de 240 euros. La sentència núm. 84/2025, de 13 de març, conclou que en la denúncia formulada per l'agent denunciant no consten acreditats els fets infractors i en conseqüència l'incompliment. Per aquest motiu, estima el recurs contenciós administratiu i anul·la l'acte administratiu impugnat per no ajustar-se a dret.

En cap moment el procediment judicial va incloure l'anàlisi del tracte rebut per part dels agents, que és, precisament, l'aspecte sobre el qual se centra la queixa presentada posteriorment davant la Sindicatura.

3. Actuacions internes per comprovar els fets denunciats

Un dels objectius de la UDAI és el de contribuir a la prevenció, detecció i investigació de conductes contràries a l'ètica policial o a la legalitat vigent i, per aquest motiu, els hi són de gran utilitat les aportacions de la ciutadania relatives a qualsevol conducta inapropiada dels agents policials.

En aquest cas, davant de la denúncia del ciutadà, la UDAI va dur a terme les actuacions següents per comprovar els fets:

- Va consultar l'aplicació de Denúncies-PDA i va comprovar l'existència d'una denúncia administrativa a l'interessat, el 22 de juliol de 2023 a les 04:22 hores, per una presumpta infracció de l'article 10.3 de l'Ordenança sobre l'ús de les vies i espais públics, que prohibeix dur a terme actes o fer sorolls que pertorbin el descans del veïnat.
- Va consultar l'aplicació de gestió dels recursos humans i materials de la GUB i va descarregar el full de servei del dia 21 de juliol, i va comprovar que els agents que van intervenir desenvolupaven servei uniformat amb indicació de patrulla P-403 en horari de 23:00 a 07:00 hores. Un dels agents actuants està en situació d'incapacitat laboral temporal, i l'altre agent ja no forma part del cos de la GUB perquè es va incorporar als Mossos d'Esquadra.
- Va consultar l'aplicació d'enregistrament d'àudios NICE i va comprovar que el 22 de juliol de 2023, a les 04:12 hores, una patrulla va informar que s'avançava l'entrada a la placeta d'Anna Murià, i la patrulla P-403 va col·laborar en aquell servei.



- Atès el temps transcorregut entre la data de la denúncia i la queixa de l'interessat, no s'han trobat testimonis que puguin aportar informació. Per aquest mateix motiu no s'ha fet recerca de possibles imatges captades per càmeres.
- Es va analitzar la sentència i s'hi constata que no queda acreditat cap tracte irrespectuós per part dels agents, ja que no se'n fa cap referència. La jutgessa va anul·lar la sanció imposada en considerar que els fets denunciats no havien quedat degudament acreditats, atès que no hi havia cap denúncia explícita del veïnat. Tot i això, la GUB, en llocs especialment sensibles, duu a terme tasques preventives sense esperar una denúncia o una trucada veïnal per intervenir. En aquest cas, la intervenció s'emmarcava dins del dispositiu habitual de control i vigilància de la plaça del Teatre i del seu entorn.
- El 29 d'abril i el 5 de maig de 2025, des de la UDAI es va intentar contactar telefònicament amb l'interessat per ampliar la informació. Es va deixar missatge al contestador perquè es posés en contacte amb aquella unitat policial.
- El 5 de maig de 2025, es va enviar un correu electrònic a l'interessat amb la finalitat de poder contactar-hi. Aquell mateix dia, l'interessat va remetre un correu electrònic en què manifestava que havia intentat contactar amb la UDAI sense èxit.
- El 6 de maig de 2025, a través de correu electrònic, se'l va informar de l'horari d'atenció telefònica de la UDAI.
- El 8 de maig de 2025, l'interessat va contactar telefònicament amb la UDAI, moment en què es va recollir informació addicional sobre la queixa. En concret, va manifestar que un dels agents, amb un to de menyspreu, va indicar a un altre agent que li practiqués la prova d'alcoholèmia. També va exposar que no havia presentat cap queixa relativa al tracte rebut per part dels agents, i que únicament havia interposat un recurs judicial contra la denúncia formulada. Durant aquesta comunicació, se'l va informar que s'havia obert una informació reservada amb la finalitat d'aclarir si els fets denunciats podien derivar en responsabilitats disciplinàries per als agents.
- El 15 de maig de 2025, es va informar l'interessat, a través de correu electrònic, de les gestions dutes a terme per la UDAI i el resultat de la informació reservada.
- El 7 de juliol de 2025, es va donar resposta a la comunicació de l'interessat en què manifestava el seu desacord amb la resolució adoptada, i se li van oferir les explicacions i els fonaments jurídics que avalaven l'arxivament de la informació reservada.



4. Valoració de les actuacions comprovadores

L'article 10.1.b) de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals, estableix com a principi bàsic d'actuació de les policies locals tenir en tot moment un tracte correcte i acurat amb la ciutadania, a la qual han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin o siguin requerits i li han de proporcionar la informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de totes les intervencions.

La mateixa norma, qualifica a l'article 50 a) de falta lleu la incorrecció envers els superiors, els companys, els subordinats o la ciutadania.

A partir d'això, la UDAI ha dut a terme una actuació rigorosa i exhaustiva per verificar el tracte dispensat pels agents al ciutadà. Malgrat la naturalesa dels fets denunciats, relacionats amb actituds o expressions verbals que habitualment no deixen rastre objectiu, la unitat ha revisat totes les fonts d'informació disponibles, ha analitzat els registres de servei i d'actuacions policials i ha intentat ampliar la informació directament amb l'interessat. La intervenció ha estat coherent amb els protocols interns i orientada a garantir la màxima transparència i imparcialitat en la valoració dels fets.

La Sindicatura és conscient de les dificultats que sovint afronta la ciutadania a l'hora d'aportar proves sobre actituds presumptament inadequades en intervencions policials, especialment quan han transcorregut mesos des dels fets. Aquest mateix lapse temporal limita també la capacitat de la UDAI per obtenir testimonis o altres elements probatoris. Tot i això, la unitat ha esgotat totes les vies raonables d'indagació i, davant la manca d'indicis objectius que permetin acreditar el tracte denunciat, ha adoptat la decisió d'arxivar la informació reservada amb plena justificació.

Davant d'això, aquesta institució no té prou elements per pronunciar-se sobre el tracte que els agents policials van dispensar al ciutadà. Per aquest motiu, es considera necessari recordar als agents l'obligació que tenen de dispensar en tot moment un tracte correcte i atent a la ciutadania, en la seva condició de servidors públics.

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 ajustada a dret pel que fa a la



investigació dels fets, tot i que no es pot provar l'existència del tracte policial denunciat pel ciutadà.

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

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que desenvolupi les accions necessàries, o que reforci les ja adoptades, per assegurar el compliment per part dels agents policials de llur obligació d'actuar amb un respecte absolut en les seves relacions amb la ciutadania, a la qual serveix.
- **Recordar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** 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.

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 **16.1 "El 2030, menys violència, més percepció de seguretat i una millor convivència a Barcelona"**.