



RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRETS A LA IGUALTAT I LA DIVERSITAT
CIUTAT DIVERSA



DRET A LA SEGURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 9 de març de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 25 de febrer de 2026, a les 23.15 hores, en sortir d'un concert a la Sala Paral·lel 62, la interessada i dues persones més es van retrobar casualment amb unes coneixences que resideixen a l'estranger, així com amb altres persones no residents a Barcelona. En total, eren un grup d'entre deu i dotze persones, d'edats compreses aproximadament entre els 40 i els 60 anys, que simplement s'estaven saludant i mantenint una conversa tranquil·la a la via pública.
- Al cap d'uns 5 o 7 minuts van observar que un grup de persones els mirava, amb insistència, al qual posteriorment s'hi van afegir cinc o sis individus més. Inicialment van pensar que aquelles persones mostraven interès per saludar una de les membres del grup, coneguda públicament en els mitjans de comunicació.
- De manera sobtada, entre sis i vuit d'aquells individus es van dirigir cap al grup obrint-se les jaquetes per mostrar la seva credencial de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i els van comunicar que se'ls sancionaria amb 75 euros cadascun. Van al·legar que existia una ordenança municipal que prohibia que més de deu persones es reunissin conversant a la via pública.
- En el moment de la identificació, els afectats van manifestar el seu desacord i van explicar que es tractava de persones de Lleida que s'havien retrobat casualment i que no estaven ocasionant cap molèstia. Com a resposta, els agents van procedir a sancionar també les persones del grup que encara no havien estat multades, un fet que interpreten com una represàlia directa davant la seva protesta legítima.



- Considera especialment greu la manifestació realitzada per un dels agents durant el procés d'identificació, que els hauria dit textualment "Si no queréis que os pase esto, vigilad a quién votáis. Esto os pasa por votar a los que votáis". Al seu entendre, aquella afirmació constitueix una vulneració greu dels drets fonamentals i representa una conducta absolutament incompatible amb l'ètica i el codi deontològic que ha de regir l'actuació de qualsevol agent de l'autoritat.
- Tres dels agents, incloent-hi l'esmentat anteriorment, es van adreçar a ells exclusivament en castellà, sense oferir-los cap possibilitat d'atenció en català. Durant tota la intervenció, diversos agents van fer comentaris burlescos entre ells i van riure obertament del seu accent pel fet de ser de Lleida. Considera que aquesta actitud, profundament irrespectuosa i humiliant, reforça el caràcter discriminatori i despectiu amb què es va desenvolupar tota la intervenció policial.

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 14 de març 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 20 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions comprovadores dels fets denunciats, dutes a terme per la Unitat de Deontologia i Afers Interns de la GUB.

CONSIDERACIONS

1. Actuacions internes per comprovar els fets denunciats

La Unitat de Deontologia i Afers Interns de la Guàrdia Urbana (UDAI) va obrir una informació reservada amb la finalitat d'investigar les circumstàncies dels fets i analitzar les possibles responsabilitats disciplinàries. Cal destacar que una de les funcions principals d'aquesta Unitat és contribuir a la prevenció, detecció i investigació de conductes contràries a l'ètica policial o a la legalitat vigent, motiu pel qual les aportacions de la ciutadania relatives a possibles irregularitats són especialment rellevants.



En el marc d'aquesta actuació, la UDAI va contactar telefònicament amb la persona promotora de la queixa per informar-la de l'obertura de la informació reservada i per ampliar els detalls dels fets objecte d'investigació. Igualment, es va sol·licitar un comunicat intern als agents intervinents amb la finalitat de recollir la seva versió dels fets.

La instrucció va permetre constatar que el dia dels fets, la Unitat Territorial de Ciutat Vella, en torn de nit, havia desplegat un operatiu de control de civisme al barri del Raval, integrat per un caporal i catorze agents. L'agent denunciador, juntament amb altres efectius tant uniformats com de paisà, va participar en aquest dispositiu, que es va iniciar a l'avinguda del Paral·lel. A l'altura del número 70, els agents van intervenir amb un grup de deu a dotze persones en considerar que estaven cridant a la via pública i pertorbant la tranquil·litat i el descans veïnals.

La UDAI va sol·licitar un comunicat intern tant al caporal com a l'agent denunciador, els quals van manifestar que el tracte dispensat durant la intervenció va ser correcte i respectuós, i que es va atendre les persones afectades en català, idioma que, segons indiquen, van utilitzar. Així mateix, van exposar que van informar adequadament del motiu de les denúncies, que les persones implicades s'hi van mostrar en desacord i que van manifestar la seva voluntat de recórrer-les.

En relació amb la llengua emprada en les intervencions policials, aquesta institució ha detectat, a través d'altres queixes presentades per la ciutadania, una tendència a utilitzar de manera prioritària el castellà per part dels agents. Davant d'aquesta situació, s'ha iniciat un estudi amb la finalitat d'analitzar aquesta qüestió i valorar-ne l'abast. En aquest sentit, es parteix de la consideració que els agents han d'atendre inicialment la ciutadania en català, sense perjudici que puguin utilitzar el castellà quan així ho sol·licitin.

D'altra banda, la UDAI va intentar contactar en diverses ocasions amb la interessada mitjançant correus electrònics per tal d'ampliar la informació. Finalment, aquesta va contactar amb la UDAI telefònicament el dia 25 de març i va manifestar que el grup mantenia una conversa normal, sense cridar, i que considerava que els agents haurien pogut advertir-los en lloc de sancionar-los, especialment tenint en compte que eren persones no residents a Barcelona i desconeixien la normativa municipal. També va expressar el seu desacord amb el motiu de la denúncia i va qualificar l'actuació de desproporcionada, atesa la presència d'un nombre elevat d'agents.

Segons va relatar, els agents van procedir a la identificació mitjançant la sol·licitud del document d'identitat, que van retornar al cap d'uns minuts juntament amb les denúncies corresponents. La interessada no va poder confirmar si l'agent que figurava a la denúncia era el mateix que hauria mantingut una actitud irrespectuosa, i no va aportar cap element probatori addicional.



Finalment, es va comprovar que a la base de dades de gestió de recursos humans de la Guàrdia Urbana no constaven antecedents de queixes pel tracte dispensat per l'agent denunciat. Davant la inexistència d'indicis suficients per acreditar els fets denunciats, la UDAI va acordar l'arxivament de la informació reservada.

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

D'acord amb el que disposa l'article 77.5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, els fets constatats per personal funcionari al qual es reconeix la condició d'autoritat i que es formalitzen en un document públic amb el compliment dels requisits legals gaudeixen de presumpció de veracitat.

Aquesta presumpció, però, s'estén als fets infractors que són objecte de constatació. En canvi, quan es tracta de denúncies relatives a un tracte inadequat per part dels agents, les seves declaracions tenen el mateix valor que les de la resta de persones implicades, tot i la seva condició d'autoritat, d'acord amb l'article 7 de la Llei de policies locals. En aquests supòsits, per tant, no opera la presumpció de veracitat en els mateixos termes que en l'àmbit sancionador.

En aquest context, quan els agents informen sobre les circumstàncies que envolten els fets, les seves manifestacions poden incorporar un component de subjectivitat que cal tenir en consideració. No vol dir que no diguin la veritat, sinó que és possible que expliquin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser la part perjudicada, ja que, si es constata la versió del ciutadà, pot tenir conseqüències disciplinàries sobre l'agent.

Així mateix, la Sindicatura de Greuges assenyala la dificultat que comporta acreditar actituds impròpies dels agents policials quan no es disposa d'elements probatoris addicionals, atesa la immediatesa amb què es produeixen aquest tipus de situacions. En el cas analitzat, la manca de proves suficients impedeix emetre un pronunciament concloent sobre el tracte dispensat durant la intervenció.

Per aquest motiu, es considera necessari recordar als agents policials l'obligació de mantenir en tot moment un tracte correcte i atent envers la ciutadania, en la seva condició de servidors públics. En aquest sentit, cal tenir present que els agents han de procurar auxiliar i protegir la ciutadania sempre que les circumstàncies ho aconsellin, així com facilitar informació completa i comprensible sobre les causes i la finalitat de les seves actuacions, d'acord amb el que estableix l'article 10.2 b) de la Llei 16/1991, que tipifica com a falta lleu la incorrecció en el tracte amb la ciutadania.



3. Principi de neutralitat dels cossos policials

El principi de neutralitat política i d'imparcialitat constitueix un dels eixos essencials que regeixen l'actuació de les forces i els cossos de seguretat, i es configura com una exigència inherent a la seva condició de garants dels drets i llibertats de la ciutadania. Aquest principi es troba expressament recollit a l'article 5 de la Llei orgànica 2/1986, de forces i cossos de seguretat, així com a l'article 10 de la Llei 16/1991, de les policies locals, que imposen als agents el deure d'actuar amb absoluta neutralitat política i sense cap tipus de discriminació per raó d'opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Aquesta exigència de neutralitat no es limita a l'adopció de decisions objectives, sinó que també s'estén a la forma en què es duu a terme la intervenció policial i a les manifestacions que els agents poden fer en el marc de les seves funcions. En aquest sentit, els professionals policials han d'abstenir-se de qualsevol conducta, expressió o comentari que pugui ser percebut com una valoració de les opcions ideològiques o polítiques de la ciutadania, ja que això pot comprometre la imatge d'imparcialitat que ha de presidir la seva actuació.

A més, la Llei orgànica 4/2015, de protecció de la seguretat ciutadana, estableix que l'exercici de les potestats en aquest àmbit s'ha de regir, entre d'altres, pels principis d'igualtat de tracte i de no-discriminació, així com pels criteris de proporcionalitat i responsabilitat. Aquests principis han de regir qualsevol actuació policial i exigeixen que la intervenció es fonamenti exclusivament en criteris objectius i desvinculats de qualsevol consideració aliena a l'interès públic.

En el cas analitzat, les manifestacions atribuïdes a un dels agents, en la mesura que introdueixen una referència a les opcions de vot de la ciutadania, s'allunyarien del marc d'actuació exigít pels principis esmentats, en la mesura que poden projectar una imatge de parcialitat o de vinculació entre l'actuació policial i determinades opcions ideològiques.

Sense perjudici de les dificultats probatòries existents i de la impossibilitat d'acreditar de manera concloent els fets, aquest tipus d'al·legacions exigeixen una reflexió institucional, atesa la seva incidència potencial en la confiança de la ciutadania en els cossos policials.

Des d'aquesta perspectiva, és necessari insistir en la importància de preservar no només la imparcialitat real de l'actuació policial, sinó també la seva aparença externa, atès que ambdós elements són essencials per garantir la legitimitat de la intervenció pública en una societat democràtica.

Per aquest motiu, es considera oportú reforçar els instruments de formació i sensibilització dels agents en matèria de drets fonamentals, deontologia professional i ús adequat del llenguatge en les intervencions policials, així com recordar de manera expressa el deure de



neutralitat i imparcialitat que ha de prevaldre en tot moment en l'exercici de les seves funcions.

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, no disposem d'elements per valorar si l'actuació de l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior ha estat ajustada a dret pel que fa al tracte dispensat a les persones afectades per la intervenció policial.

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

- **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.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que garanteixi una actuació policial estrictament neutral i imparcial, i que eviti qualsevol manifestació de contingut polític i qualsevol discriminació en l'exercici de les seves funcions.

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.