



RESOLUCIÓ

Responsabilitat patrimonial



DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 3 de juny de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 2 de gener de 2026 va patir una caiguda en un autobús de la línia 67 de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).
- Arran d'aquest fet, va presentar la reclamació corresponent davant TMB, a la qual es va assignar un número d'expedient. Des d'aleshores, havia fet diverses trucades per conèixer l'estat de la tramitació, sense obtenir cap informació concreta, sinó únicament respostes evasives. Les comunicacions rebudes es limitaven a indicar que l'expedient es trobava en estudi, sense informar sobre les actuacions dutes a terme ni sobre el termini previst per resoldre-les.

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 19 de juny de 2026, la Sindicatura es va adreçar a [Transports Metropolitans de Barcelona](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 17 d'agost de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el motiu del retard en la tramitació de l'expedient de responsabilitat patrimonial instat per la interessada.



CONSIDERACIONS

1. Marc jurídic aplicable

Les empreses públiques prestadores de serveis públics, com és el cas de TMB, estan subjectes al règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques quan els danys al·legats per les persones usuàries deriven del funcionament normal o anormal del servei.

Aquest règim, regulat en la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (LRJSP), estableix el dret de les persones a ser indemnitzades per tota lesió que pateixin en els seus béns i drets, sempre que el dany sigui efectiu, avaluable econòmicament, individualitzat i antijurídic, i sigui conseqüència del funcionament del servei públic.

La determinació del règim de responsabilitat aplicable i de la jurisdicció competent no depèn de la voluntat de les parts, sinó que ve imposada per l'ordenament jurídic. En conseqüència, la tramitació de les reclamacions per danys derivats de la prestació del servei de transport públic s'ha d'ajustar als principis i les garanties propis del procediment administratiu en matèria de responsabilitat patrimonial.

2. Consideracions jurídiques sobre la derivació de l'asseguradora

TMB disposa d'un protocol segons el qual, en rebre una reclamació per danys, aquesta es comunica a la seva entitat asseguradora amb la finalitat d'explorar una possible resolució convencional. Aquest mecanisme respon a criteris d'eficiència i agilitat en la gestió d'un volum elevat de reclamacions i pot facilitar una solució més ràpida per a determinades persones reclamants, la qual cosa evita la tramitació íntegra d'un procediment administratiu quan hi ha un acord entre les parts.

Tanmateix, aquest sistema ha d'interpretar-se a la llum del que disposa l'article 35 de l'LRJSP, relatiu a la responsabilitat de dret privat, que estableix que, quan les administracions públiques actuïn, directament o mitjançant una entitat de dret privat, en relacions d'aquesta naturalesa, la seva responsabilitat s'exigirà de conformitat amb el que preveuen els articles 32 i següents, fins i tot quan la responsabilitat s'exigeixi directament a l'entitat de dret privat a través de la qual actuï l'Administració o l'entitat que cobreix la seva responsabilitat.



Això significa que:

- La intervenció d'una entitat asseguradora no altera el règim jurídic de responsabilitat aplicable.
- La responsabilitat continua sent exigible d'acord amb el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.
- La derivació a l'asseguradora no eximeix l'entitat pública de la seva obligació de tramitar i resoldre la reclamació amb subjecció a les garanties pròpies del procediment administratiu.

L'intent de resolució convencional és, doncs, un instrument de gestió admissible, però no ha de convertir-se en un mecanisme que comporti dilacions indegudes o una paralització de la tramitació. El termini establert per intentar l'acord, habitualment fixat en 60 dies, ha d'entendre's com un límit temporal dins del qual s'ha d'articular aquesta via àgil de resolució.

En absència d'acord dins aquest termini, cal activar els mecanismes propis del procediment administratiu de responsabilitat patrimonial, sense necessitat que la persona interessada hagi de reiterar la seva reclamació.

3. L'anàlisi de la tramitació del cas concret

La companyia informa que la tramitació de l'expedient es va veure allargada per diverses incidències relacionades amb la verificació dels fets i, especialment, amb la determinació del nexa causal entre el funcionament del servei i les lesions al·legades.

Cal recordar que el nexa causal constitueix un requisit imprescindible per al reconeixement de la responsabilitat patrimonial, atès que exigeix acreditar una relació de causa i efecte entre el funcionament del servei i el dany produït. La jurisprudència ha establert reiteradament que la càrrega de la prova correspon a la persona reclamant. En aquest sentit, la Sentència del Tribunal Suprem de 18 d'octubre de 2008 assenyala que correspon a qui reclama la indemnització acreditar l'existència del nexa causal, doctrina reiterada, entre d'altres, per les sentències del Tribunal Suprem de 7 de setembre de 2005, 19 de juny de 2007 i 23 de maig de 2012.

En el cas examinat, aquesta acreditació es va veure dificultada pel fet que la interessada no va comunicar la caiguda a la conductora del vehicle en el mateix moment dels fets. Segons la informació facilitada per TMB, la reclamant va baixar de l'autobús pels seus propis mitjans i va presentar la reclamació tres dies després, sense que s'hagués activat el protocol d'assistència a incidències ni quedés constància immediata de l'accident als registres



corporatius. Quan posteriorment es va contactar amb la conductora, aquesta va manifestar que desconeixia els fets denunciats.

Aquesta circumstància no impedia necessàriament l'estimació de la reclamació, però sí que obligava a efectuar actuacions complementàries d'investigació per poder corroborar la realitat dels fets i determinar l'existència de la relació causal requerida per l'ordenament jurídic. La necessitat de localitzar la conductora, contrastar la informació disponible i verificar les circumstàncies de l'accident va contribuir, segons exposa TMB, a prolongar la tramitació de l'expedient. També resulta significatiu que, en el moment dels fets, no constés que la interessada hagués manifestat haver patit lesions ni hagués requerit assistència mèdica immediata.

Pel que fa a la tramitació de la reclamació, consta que aquesta va ser derivada a l'entitat asseguradora de TMB amb la finalitat d'explorar una possible resolució convencional, d'acord amb el protocol habitual aplicat per l'empresa.

Finalment, una vegada verificades les circumstàncies del sinistre i normalitzada la tramitació, la reclamació va concloure amb un acord indemnitzatori favorable a la interessada, que va obtenir una solució satisfactòria a les seves pretensions. Per aquest motiu, tot i que es constata que el termini emprat per arribar a l'acord va ser superior a l'habitual i que TMB reconeix la concurrència de defectes de gestió que van retardar la resposta, aquesta Sindicatura considera que les dificultats objectives derivades de la determinació del nexa causal expliquen, en bona mesura, la durada de la tramitació.

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 Transports Metropolitans de Barcelona** ha estat ajustada a dret pel que fa a la gestió de l'expedient de responsabilitat patrimonial objecte de queixa.



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 "Màxima eficàcia i responsabilitat envers la ciutadania"**.