



RESOLUCIÓ

Prevenió i seguretat



DRET A LA SEURETAT CIUTADANA
CIUTAT GARANTISTA

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 5 de maig de 2026 la ciutadana va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El 17 de març de 2026, aproximadament a les 18.45 hores, es trobava al mirador dels Búnquers del Carmel, juntament amb unes dues-centes persones més, quan diversos agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) van arribar al lloc, van anunciar el tancament del parc i van indicar a les persones presents que havien de marxar.
- En iniciar la sortida del recinte es va aturar breument mentre esperava el seu espòs i consultava un telèfon mòbil per poder orientar-se. En aquell moment un agent masculí s'hi va apropar, li va indicar que marxés i li va agafar el braç, empenyent-la. La interessada li va manifestar que no volia ser tocada, però l'agent la va tornar a agafar amb més força.
- Davant d'aquesta situació, el seu espòs va intentar identificar l'agent, el qual li va requerir el document d'identitat i li va comunicar que havia estat denunciat, sense oferir cap explicació addicional.
- La interessada va intentar explicar el que havia passat, però en aquell moment van arribar més agents. Una agent femenina li va dir que mentia, tot i no haver presenciat directament els fets.
- Durant tota la intervenció, els agents es van comunicar exclusivament en castellà, sense facilitar-los informació en un idioma que poguessin comprendre adequadament.



- Malgrat la presència de nombroses persones al lloc, la interessada afirma que va ser l'única que va rebre contacte físic per part d'un agent, que identifica amb el seu número TIP.
- El dia 20 de març de 2026 va adreçar un correu electrònic a les adreces guardiurbana@bcn.cat i seguetat@bcn.cat, en els quals denunciava els fets, sol·licitava l'obertura d'una investigació interna i demanava ser informada del resultat.
- En el moment d'adreçar-se a la Sindicatura no havia rebut cap resposta a la seva sol·licitud.

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 maig 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 26 de juny de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa la versió dels fets de l'agent policial que hi va intervenir.

CONSIDERACIONS

1. La versió de la Guàrdia Urbana de Barcelona

Segons la informació facilitada pel consistori, en el marc del dispositiu ordinari de desallotjament de l'espai dels Búnquers del Carmel del dia 17 de març de 2026, la persona promotora de la queixa no va seguir les indicacions dels agents per abandonar el recinte, ja que es va quedar fent fotografies mentre la resta d'assistents marxaven. Davant aquesta situació, l'agent actuant li va requerir que avancés cap a la sortida i reconeix haver fet un gest amb la mà cap al seu braç amb la finalitat d'indicar-li que seguís les instruccions rebudes.

La GUB exposa que en aquell moment es va aproximar el marit de la interessada i es va dirigir a l'agent amb una actitud que aquest va considerar irrespectuosa i desafiant, una circumstància que va motivar que li fos requerida la documentació i que se l'advertís de la possibilitat de ser denunciat. No obstant això, finalment no es va formalitzar cap denúncia.



Així mateix, la GUB informa que l'agent intervinent és coneixedor habitual del dispositiu de tancament dels Búnquers, amb una llarga trajectòria professional al districte i que no consten queixes anteriors relacionades amb la seva actuació. Aquest dispositiu el duen a terme quatre o sis agents diàriament durant tot l'any, i molts cops han de desallotjar més de 1.000 visitants i fins i tot 2.500 o més persones en dies especials.

També assenyala que les ordres de desallotjament es transmeten habitualment mitjançant indicacions senzilles i, quan és necessari, en diversos idiomes (català, castellà, anglès, francès, italià) per facilitar-ne la comprensió a les persones visitants, que majoritàriament són persones estrangeres i joves. Afegeixen que, segons les manifestacions de l'agent que hi va intervenir, el marit de la interessada els va parlar en castellà i no mostrava problemes ni per parlar-lo ni per entendre l'idioma.

Pel que fa a la sol·licitud d'investigació formulada per la interessada, s'informa que les adreces electròniques a les quals hauria enviat la seva comunicació no estan operatives ni les gestiona cap servei municipal i que, per aquest motiu, no es va rebre ni tramitar la seva petició.

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

Sobre aquesta qüestió, cal recordar que la presumpció de veracitat reconeguda als agents de l'autoritat opera respecte dels fets objectivament constatats en l'exercici de les seves funcions i, singularment, en l'àmbit de les denúncies administratives formulades pels mateixos agents. Així es desprèn, entre d'altres, de l'article 52 de la Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.

Tanmateix, quan allò que s'analitza no és un fet infractor denunciat sinó el comportament dels agents mateixos durant una intervenció policial, les seves manifestacions no gaudeixen d'una prevalença automàtica sobre les de la ciutadania afectada. En aquests supòsits, les declaracions dels agents han de ser valorades conjuntament amb la resta d'elements disponibles i amb les explicacions aportades per totes les persones implicades.

La Sindicatura ha assenyalat reiteradament que, en les queixes relatives a possibles tractes inadequats o actuacions policials incorrectes, els agents poden tenir un interès subjectiu en la descripció dels fets, atès que l'acreditació eventual de la versió de la persona reclamant podria comportar conseqüències disciplinàries. Aquesta circumstància no implica posar en dubte la credibilitat dels agents, però sí que impedeix atribuir a les seves manifestacions una presumpció de veracitat absoluta quan són part directament afectada en la controvèrsia.



En el cas examinat, les dues versions coincideixen en l'existència d'un contacte físic entre l'agent i la interessada. Ara bé, difereixen pel que fa a la intensitat, necessitat i significació. Mentre que la promotora de la queixa sosté que l'agent la va agafar pel braç d'una manera inapropiada i reiterada, la GUB indica que únicament es va produir un gest amb la mà per indicar-li que abandonés l'espai.

3. Valoració de la situació objecte de queixa

Aquesta Sindicatura constata que no disposa d'elements probatoris suficients que permetin corroborar de manera concloent cap de les dues versions. Tampoc no consta l'existència d'enregistraments, testimonis o altres evidències objectives que permetin determinar amb precisió les circumstàncies en què es va produir el contacte físic denunciat.

Per aquest motiu, no és possible concloure si l'actuació policial va excedir o no els límits d'una intervenció adequada. La manca d'elements de prova suficients impedeix efectuar un pronunciament definitiu sobre fets controvertits.

Malgrat això, cal recordar que els membres dels cossos policials, en la seva condició de servidors públics, han de dispensar, en tot moment, un tracte correcte, atent i respectuós envers la ciutadania, tal com disposa el Codi d'ètica de la Policia de Catalunya, aprovat per ACORD GOV/25/2015, especialment en actuacions que impliquen requeriments directes o mesures de control de persones.

Igualment, han de procurar facilitar una informació clara i comprensible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions, de conformitat amb els principis que regeixen l'actuació policial i amb el que disposa l'article 10.2.b de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals de Catalunya.

En aquest sentit, i sense perjudici de la impossibilitat d'acreditar, d'una manera concloent, els fets denunciats, es considera oportú recordar a la GUB la conveniència d'extremar el deure de respecte institucional, de correcció en el tracte i d'explicació de les actuacions policials, especialment en espais amb una elevada afluència de visitants i amb diversitat lingüística.

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 suficients per determinar si l'actuació de **l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** ha estat adequada pel que fa a la intervenció policial objecte de queixa.

No obstant això, aquesta Sindicatura resol:

- **Recordar a l'Àrea de Prevenció, Seguretat, Convivència i Règim Interior** que els agents policials tenen l'obligació de dispensar, en tot moment, un tracte correcte, atent i adequat a la ciutadania, així com l'obligació d'informar-la sobre les causes de la seva intervenció, d'acord amb el que preveu la Llei 16/1991 de les policies locals.

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.