



RESOLUCIÓ

Llicències de via pública



DRET A L'ESPAI PÚBLIC
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE



DRET A L'ACCESSIBILITAT I LA INCLUSIVITAT
CIUTAT HABITABLE I SOSTENIBLE

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 29 de maig de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la persistència d'una ocupació indeguda de l'espai públic al passeig de Gràcia per part de la Casa Batlló, malgrat una resolució prèvia de la Sindicatura. En l'escrit s'exposa la manca d'inspeccions i actuacions municipals posteriors, així com la continuïtat de la situació amb afectació a l'accessibilitat i als drets de la ciutadania.

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 8 de juny de 2026 la Sindicatura es va adreçar a [la Regidoria del Districte de l'Eixample](#) per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

Així mateix, es va visitar el lloc dels fets en diverses ocasions per tal d'observar el problema exposat.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 29 de juliol de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.



CONSIDERACIONS

1. Actuacions prèvies de la Sindicatura

L'estiu del 2024 el ciutadà que presenta aquesta queixa ja s'havia dirigit a la Sindicatura per denunciar l'ocupació continuada i indeguda de l'espai públic per part de la Casa Batlló; en aquella ocasió es va concloure que l'actuació del Districte de l'Eixample no havia estat eficaç per garantir el dret a l'accessibilitat de la ciutadania.

Concretament, [la gestió que es feia de les cues dels visitants de la Casa Batlló a la vorera del passeig de Gràcia incomplia la normativa d'accessibilitat](#), ja que no respectava l'itinerari accessible de vianants. Recordem que l'itinerari de vianants ha de tenir una amplada mínima de pas lliure d'obstacles d'1,80 metres, com a mínim, a tocar de la línia de façana o bé respectar l'itinerari lliure d'obstacles allà on s'ubiquin els encaminaments per a persones cegues. No obstant això, en el tram del passeig on es troba l'activitat no es respecten aquestes disposicions.

Per aquest motiu, es va recomanar al consistori de continuar diligentment la tramitació de l'expedient d'inspecció donat d'alta, arran de la denúncia presentada, per comprovar i fer cessar l'ocupació de l'espai públic. L'Ajuntament va respondre que l'expedient va acabar amb el pagament del [procediment sancionador per ocupar la via pública amb elements diversos sense llicència](#).

En la mateixa resolució, des d'aquesta institució es va suggerir al Districte de fer un seguiment acurat de les afectacions que suposava, per a les persones vianants, aquesta ocupació indeguda de l'espai públic per part de l'activitat de la Casa Batlló.

2. Les condicions de la llicència de la Casa Batlló

És ben cert que la Casa Batlló és un dels edificis catalogats més rellevants de la ciutat i que rep la visita de moltes persones diàriament, majoritàriament turistes d'arreu del món que fan cua a sobre la vorera del passeig de Gràcia per accedir a la visita i que, indubtablement, entorpeixen el pas de les persones vianants. Especialment dificulten el pas de les persones que presenten dificultats per a la mobilitat.

Segons ens informa el Districte, la Casa Batlló disposa de la llicència d'activitat. Ara bé, [la llicència no inclou l'ocupació de la via pública que s'està fent per gestionar i organitzar la cua d'entrada de les persones visitants](#).



En aquest sentit, els serveis municipals asseguruen que han comunicat a l'empresa titular de la Casa Batlló **l'obligació de gestionar les cues d'accés a l'edifici des de l'interior de l'establiment**, tal com es va indicar en la concessió de la llicència municipal d'activitats esmentada abans.

Sembla que, segons exposa el consistori, la propietat de l'edifici té voluntat de solucionar el problema que suposa l'ocupació excessiva de la via pública per part dels visitants de l'edifici; això no obstant, la propietat manifesta que una part de les visites que rep és incontrolable, perquè l'accés a la zona de la planta baixa i a la botiga és lliure.

En aquest cas, doncs, des d'aquesta Sindicatura es considera que caldrà que l'establiment controli eficaçment l'aforament de les parts de l'edifici que són de lliure accés, com ara la botiga, i que impedeixi l'acumulació de persones a la porta per accedir-hi. Així doncs, l'empresa titular de l'activitat ha de complir les normes establertes, però també és cert que **el consistori té l'obligació de fer complir aquestes normes**.

3. Preservar els drets de la ciutadania

Segons l'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona, les vies es destinen a l'ús general per part de la ciutadania, i les activitats que tinguin lloc a la via pública no poden limitar el dret de la ciutadania a la circulació i a l'estada de les persones.

Així és que, quan la Casa Batlló instal·la elements a sobre la vorera per gestionar les cues d'accés a l'edifici **està limitant els altres usos generals de les vies i els espais públics**, ja que impedeix el pas o l'estada dels vianants just al tram del passeig de Gràcia on es troba l'edifici.

Aquesta Sindicatura ja s'ha pronunciat obertament sobre aquest aprofitament privatiu que suposa l'activitat de la Casa Batlló i al qual el consistori no acaba de posar fi, ja que només consta que s'hagin incoat dos expedients sancionadors per aquests fets des de l'any 2023, quan avui dia continua produint-se l'ocupació de l'espai públic per elements sense llicència.

Per això, insistim que cal garantir el dret de totes les persones a trobar a la ciutat les condicions socials, econòmiques, polítiques, culturals, ambientals i d'accessibilitat universal per viure-hi dignament (article 4 de la "Carta de ciutadania. Carta de drets i deures de Barcelona").

La Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat també apel·la a la importància del dret a la ciutat com a expressió de la garantia dels drets humans a escala local. Així mateix, **cal assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans per a**



totes les persones amb discapacitat i dificultats de moviment (article 1 de la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat).

4. Promoure una administració transparent i de proximitat

A banda de la tolerància municipal que s'aprecia vers aquesta ocupació continuada i indeguda de l'espai públic per part d'una activitat privada que dificulta el manteniment de l'equilibri entre les persones que viuen a la ciutat i les que només hi transiten de manera temporal, el ciutadà que promou aquesta queixa exposava la manca de resposta per escrit a les seves reclamacions.

Concretament es referia a la reclamació presentada amb data 31 de març de 2026, de la qual havia sol·licitat expressament una resposta per escrit en relació amb l'ocupació que feia l'activitat del tram del passeig de Gràcia afectat. Encara no l'ha rebut.

Per aquest motiu, es vol ressaltar que el principi de bona administració inclou el deure de l'Administració de resoldre expressament les peticions i reclamacions que li presenti la ciutadania i de donar resposta a les sol·licituds que aquesta adreci a l'Administració. Així ho estableix també l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i l'article 53 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que menciona l'obligació de les administracions públiques catalanes de dictar una resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la, en aquest cas, donant resposta a la instància presentada per la ciutadana.

La jurisprudència també és eloqüent en aquest sentit, tal com demostra la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de maig de 2020 (entre moltes altres):

[...] el deure jurídic de resoldre les sol·licituds, reclamacions o recursos no és una invitació de la llei a la cortesia dels òrgans administratius, sinó un estricte i rigorós deure legal que obliga tots els poders públics, per exigència constitucional (articles 9.1, 9.3, 103.1 i 106 CE), i la seva inobservança arrossega també el trencament del principi de bona administració, que no només no juga en el terreny dels actes discrecionals ni en el de la transparència, sinó que, com a pressupòsit bàsic, exigeix que l'Administració compleixi amb els seus deures i mandats legals estrictes i no s'empari en la seva infracció per causar un perjudici innecessari a la persona interessada.

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 la **Regidoria del Districte de l'Eixample** no ha estat ajustada a dret ni eficaç per fer complir la normativa a una activitat privada i garantir els drets fonamentals de la ciutadania.

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

- **Recomanar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** que adopti, d'una vegada per totes, les mesures necessàries per evitar l'ocupació de l'espai públic per part de l'activitat de la Casa Batlló.
- **Recomanar a la Regidoria del Districte de l'Eixample** que faciliti resposta per escrit a totes les reclamacions en què la ciutadania ho sol·liciti.

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".