

**RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES
RELATIVA AL DRET A UNA BONA ADMINISTRACIÓ
(PREVENCIÓ I SEGURETAT)**

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 5 d'abril de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- El dia 31 de març, quan circulava amb la seva motocicleta pel carrer d'Aragó, va ser aturat per un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), que identifica. El motiu era circular pel carril reservat al bus.
- El ciutadà va justificar l'ocupació d'aquell carril, a fi de poder fer un gir. També va demanar més pedagogia a l'agent, com a mètode alternatiu a la denúncia.
- L'agent va revisar la moto, i el va denunciar perquè la placa de matrícula no respectava la normativa, atès que el grau d'inclinació no era el correcte i li mancava el protector. El ciutadà va informar que havia passat la ITV recentment, i no se li havia comunicat aquella presumpta irregularitat. També va al·legar que circulava habitualment amb la motocicleta sense que se l'hagués aturat mai per aquell motiu.
- Considerava que l'agent va actuar motivat per les respostes del ciutadà, i que va fer un abús de poder i un excés de la seva potestat de denúncia. Segons deia, no va tenir la conducta exemplar que s'espera dels servidors públics, i demanava que s'investigués aquella actuació.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 22 d'abril de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 3 de juny de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

La Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB ha dut a terme actuacions per investigar els fets, amb el resultat següent:

La patrulla policial que va intervenir amb el ciutadà anava amb vehicles logotipats, i eren agents uniformats.

L'agent va manifestar, a l'informe, i en declaracions davant la UDAI, que el conductor de la motocicleta en reiterades ocasions entrava i sortia del carril bus-taxi, amb la finalitat d'avançar els vehicles que circulaven per la calçada. Per aquest motiu el van aturar i el van denunciar. El ciutadà demanava més pedagogia i que no se'l denunciés.

Pel que fa al tracte dispensat, l'agent va manifestar que la dinàmica de treball sempre és la mateixa. Comença amb la salutació policial, es demana la documentació, s'informa del motiu de l'aturada, i es tramita la infracció de manera professional, sense entrar en valoracions personals que puguin complicar la intervenció. En tot moment el seu tracte va ser educat i correcte.

L'agent va afegir que la seva actuació no va ser motivada per les respostes donades pel ciutadà en ser denunciat, sinó perquè el va aturar per una infracció de trànsit.

Durant l'any 2022, la UDAI ha rebut dues queixes de la Sindicatura de Greuges de Barcelona sobre el tracte presumptament incorrecte dispensat a dos ciutadans per part de l'agent denunciat.

Aquest fet s'ha posat en coneixement de l'agent, que n'ha pres nota i s'ha compromès a continuar millorant per oferir als ciutadans un servei de qualitat.

S'ha comprovat que el ciutadà també havia presentat queixa a l'aplicació IRIS en relació amb aquesta actuació policial, i que la Unitat Central de Trànsit li va respondre.

Conclouen que no s'ha pogut comprovar cap actuació irregular de l'agent que va intervenir amb el ciutadà, i per aquest motiu la UDAI arxiva la informació reservada.

CONSIDERACIONS

Al ciutadà se l'havia denunciat per dues infraccions, una de trànsit i l'altra per infringir la normativa que regula la placa de matrícula del vehicle. El motiu de la seva queixa, però, era el tracte que havia rebut per part d'un dels agents que va intervenir.

Tal com informa la UDAI, **el tracte dispensat a la ciutadania per aquest mateix agent va ser objecte d'una altra queixa a la Sindicatura de Greuges**. En aquella ocasió, el ciutadà denunciava prepotència i manca de respecte de l'agent, en el marc d'una actuació que va tenir lloc el mateix mes de març del 2022.

El resultat de la investigació que es va dur a terme en aquell moment va ser el mateix: l'agent va prendre nota de la queixa i es va comprometre a continuar millorant per oferir un servei de qualitat a la ciutadania, i la UDAI va concloure que no podia comprovar cap actuació irregular, i va arxivar la investigació.

Creiem necessari referir-nos al fet que la **confiança de la ciutadania en els seus cossos policials** és fonamental en un estat de dret. Aquesta confiança, en gran part, **depèn de la bona pràctica que els i les agents apliquin en l'exercici de les seves funcions**, en les quals han de tenir presents els valors de l'exemplaritat i el respecte a la ciutadania. Les actuacions contràries a aquests valors atempten contra el prestigi i la imatge del cos.

Convé recordar que el Codi europeu d'ètica de la policia (2001) del Consell d'Europa inclou l'obligació dels agents d'actuar amb integritat i respecte a la població. Aquesta obligació forma part dels principis relatius a la intervenció policial (article 44).

El tracte correcte a la ciutadania també està recollit a l'article 10.2 b) de la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals. La Llei, que conté el règim disciplinari de les policies locals, tipifica com a **falta lleu la incorrecció de tracte envers la ciutadania**, i la sanciona amb diferents mesures, com la suspensió de funcions per un període d'un a quinze dies amb pèrdua de retribucions, el trasllat a un altre lloc de treball, o l'amonestació. Aquestes sancions poden ésser imposades sense cap altre tràmit que el de l'audiència a l'interessat.

Aquesta institució creu que **cal valorar les declaracions de la ciutadania**. Desconeix si hi ha altres denúncies ciutadanes referents a aquest agent, ja que en un mateix mes la Sindicatura n'ha rebut dues. Tot i això, la UDAI, després d'escoltar l'agent, accepta la seva versió i no ha pres cap mesura.

Cal tenir en compte que, **quan els agents són denunciats, les seves declaracions tenen el mateix valor que la de la resta de les parts implicades** en els esdeveniments, tot i que siguin agents de l'autoritat. Per tant, no tenen la presumpció de veracitat, que sí que opera en altres àmbits, com el sancionador.

Per això, hi ha la possibilitat que els agents narrin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser part perjudicada, ja que, si es constata la versió del ciutadà, això podria tenir conseqüències disciplinàries sobre l'agent.

La Sindicatura de Greuges, amb motiu d'expedients anteriors, ha posat de manifest la dificultat que comporta el tractament d'aquest tipus de queixes quan no es disposa d'elements que facin prova dels fets denunciats per la ciutadania. En aquest cas, però, **la reiteració de les denúncies és un element de pes suficient per adoptar mesures preventives** que assegurin que l'actuació d'aquest agent policial és l'adequada.

En aquest context, considerem del tot necessari **recordar als agents policials l'obligació que tenen d'oferir, en tot moment, un tracte correcte i atent als ciutadans i les ciutadanes**, als quals han de procurar auxiliar i protegir sempre que les circumstàncies ho aconsellin, i facilitar-los informació completa i tan àmplia com sigui possible sobre les causes i la finalitat de les seves intervencions, d'acord amb el que disposa la Llei 16/1991.

També, convé recordar **l'obligació dels responsables policials de prendre mesures i d'investigar en profunditat els agents sobre els quals han recaigut diverses queixes ciutadanes**.

Igualment, **es considera oportú reiterar la necessitat d'incrementar el nombre de càmeres en l'uniforme dels agents**. Ara per ara es disposa de 160 dispositius i se n'ha licitat la compra de 50 més. Tot i això, resulta insuficient si es té en compte el nombre d'agents que formen el cos. **Aquests dispositius evitarien situacions com la que ha estat objecte d'aquesta queixa**, ja que, en bona mesura, podrien aportar elements probatoris respecte a situacions controvertides.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no es pot provar que l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat no hagi estat ajustada a dret, pel que fa al tracte que l'agent policial va dispensar al ciutadà. Això no obstant, considerem que la reiteració de queixes és un element important que justificaria una investigació més exhaustiva de l'actuació de l'agent**.

En conseqüència, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, davant la reiteració de queixes vers l'actuació de l'agent denunciat, es promogui una investigació més acurada sobre la seva actuació, que vagi més enllà de les declaracions de l'agent.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que continuï incrementant el nombre de dispositius de gravació personal, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla policial, per tal que puguin constituir elements probatoris de les circumstàncies de la seva actuació.
- **Recordar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que els agents policials tenen l'obligació de donar, en tot moment, un tracte correcte i atent a la ciutadania.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.