

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA A DRETS LINGÜÍSTICS (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de gener de 2023, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Era una persona de 50 anys, afectada per una discapacitat del 65%. El dia 4 de gener de 2023, circulava pel passeig de Torras i Bages amb patinet elèctric quan el va aturar un agent de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), que va identificar a través del seu número d'agent.

L'agent li va recriminar la conducta i, en el marc de la intervenció policial, es va negar a dirigir-se al ciutadà en català, alhora que actuava amb una actitud prepotent.

##### 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 de febrer de 2023, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

##### Resposta dels òrgans afectats

El dia 23 de març de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Atès que el número d'identificació de l'agent policial no coincideix amb el que va facilitar l'interessat, la Prefectura de la GUB va fer una recerca i, d'acord amb la data i el lloc dels fets, així com mitjançant les dades que va aportar la persona interessada, es va detectar l'agent que va intervenir.

La Unitat de Deontologia i Afers Interns (UDAI) de la GUB va iniciar una investigació dels fets presumptament irregulars, a través de l'obertura d'un expedient amb informació reservada, a fi i efecte d'aclarir la incidència denunciada amb total transparència i imparcialitat, mitjançant l'informe que es va facilitar.

La UDAI va confirmar l'existència d'una intervenció entre l'interessat i l'agent policial, en què aquest darrer el va denunciar per una infracció de trànsit.

Es va demanar un informe explicatiu a l'agent, en què va explicar la seva versió dels fets. Amb tota la informació obtinguda, es conclou que les versions són contradictòries. Tampoc no s'han pogut obtenir proves que confirmin la versió de l'interessat.

A la UDAI no hi ha constància de cap altra denúncia o queixa sobre aquest agent, ni pel que fa a la seva actitud, ni pel fet de no respectar els drets lingüístics de la ciutadania, ni per cap altre motiu.

Per tot el que s'ha exposat, la UDAI proposa l'arxivament de la informació reservada.

L'ús de la llengua catalana per part de l'Ajuntament i dels organismes i entitats que en depenen, la GUB inclosa, es regeix pel que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya, la Carta municipal de Barcelona, la Llei 1/1998 de política lingüística, el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona, i la resta de normativa aplicable. El català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua oficial d'ús normal i preferent de les administracions públiques catalanes.

Com a servidora pública, la GUB respecta totes les lleis i normes que integren l'ordenament jurídic, basant-se en el respecte dels drets fonamentals i les llibertats públiques, així com els principis de lleialtat i bona fe amb la ciutadania, i dispensa un tracte correcte i acurat.

Seguint els canals establerts i la normativa vigent, tots els agents de la GUB han de donar l'atenció al ciutadà en la llengua que se sol·liciti, sempre que sigui oficial al territori, sense que en cap cas hi pugui haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües oficials.

Totes les persones tenen dret a utilitzar les dues llengües oficials, és a dir, el català i el castellà, i la ciutadania de Catalunya té el dret i el deure de conèixer-les, i els poders públics de Catalunya han d'adoptar les mesures necessàries per facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure.

Tot i que no s'han pogut acreditar els fets descrits a l'expedient motiu de la queixa, cal dir que des de la GUB es continuaran maximitzant els esforços perquè el servei a la ciutadania millori diàriament.

## **CONSIDERACIONS**

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

El ciutadà es referia a una actuació policial presumptament inadequada. Ara bé, del resultat de les actuacions que van dur a terme els responsables de la UDAI a fi d'esclarir les circumstàncies de l'actuació de l'agent, només s'ha comptat amb la informació que van facilitar els agents policials i s'ha conclòs que no es pot acreditar que el tracte dispensat fos incorrecte.

**La Sindicatura de Greuges constata que la majoria de les queixes referents a un presumpte tracte inadequat per part dels agents de la GUB es tanquen amb el pronunciament que no es pot provar el tracte denunciat per part de la ciutadania.** Aquest cas no és una excepció.

Ara bé, convé recordar que, **quan els agents es denunciïn**, com és aquest cas, **les seves declaracions tenen el mateix valor que les de la resta de les parts implicades** en els fets, 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 de la denúncia per la comissió d'una infracció.

Per això, quan els agents informen sobre les circumstàncies que envolten uns fets, poden demostrar un interès subjectiu que cal tenir en consideració. No vol dir que no diguin la veritat, sinó que **és possible que narrin els esdeveniments amb la càrrega de subjectivitat pròpia de qui pot ser part perjudicada**, ja que, si es constata la versió del ciutadà, 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 provin els fets que denuncia la ciutadania. Convé tenir present que la immediatesa de les actuacions policials fa difícil aportar proves que permetin acreditar els fets.

Així mateix, al llarg d'aquests darrers anys, **la Sindicatura ha recomanat diverses vegades dotar el cos de la GUB de càmeres unipersonals als uniformes per tal de poder enregistrar les actuacions i que les gravacions puguin servir de prova en les actuacions més controvertides.**

Per saber quin seguiment tenia aquesta recomanació, l'any 2021 aquesta institució va fer un estudi d'ofici (expedient 21OF000007) i, després de saber que s'havia fet una compra municipal de 150 dispositius de gravació, va valorar positivament la mesura. Tanmateix va considerar que eren insuficients si tenim en compte que la plantilla actual de la GUB està formada per més de 3.000 operatius. Per aquest motiu, va recomanar la compra de més dispositius, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla.

## **2. L'ús de la llengua catalana per part dels agents de la GUB**

Un dels motius de queixa del ciutadà era que l'agent no se li va adreçar en català, tot i que l'interessat li ho va demanar expressament. L'informe que el consistori ha dirigit a la Sindicatura, es refereix a l'obligació dels servidors públics de respectar els drets lingüístics de la ciutadania, obligació que s'estén als membres que integren el cos de la GUB. Tot i això, desconeixem si l'agent que va intervenir va complir amb aquesta obligació.

Per això, d'una banda considerem convenient recordar que, d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, **el personal al servei de les administracions de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient del català i del castellà** (art. 11).

De l'altra, **el Reglament d'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Barcelona imposa l'obligació del personal municipal d'emprar la llengua catalana en les seves comunicacions administratives orals**, a excepció que la ciutadania demani que l'atenguin en castellà (art. 7). Per tant, els agents policials s'han de dirigir a la ciutadania en llengua catalana, a menys que se'ls demani expressament que ho facin en castellà.

Davant aquestes circumstàncies, en les quals la versió de l'agent i la del ciutadà són contradictòries i que es dona més credibilitat a la de l'agent, es considera necessari **recordar als agents policials el deure legal d'actuar amb rigorosa submissió als principis que informen l'actuació policial en les seves relacions amb la comunitat**, entre els quals es troben el d'observar en tot moment un tracte correcte i esperat amb la ciutadania, i el d'exercir les seves funcions amb respecte absolut a la Constitució, l'Estatut d'autonomia i la resta de l'ordenament jurídic.

## **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, així com pel que fa al respecte als seus drets lingüístics.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que, en cas d'intervencions que puguin resultar controvertides, s'intenti aportar proves més enllà de la declaració dels agents policials implicats. Entre altres, caldria incrementar el nombre de dispositius unipersonals de gravació, a fi de dimensionar-los a la realitat de la plantilla policial.
- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que vetlli pel fet que els agents policials es dirigeixin a la ciutadania amb total correcció i amb respecte absolut als seus drets lingüístics.

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.