



RESOLUCIÓ

Mobilitat accessible



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

ANTECEDENTS

Objecte de la queixa

En data 19 de gener de 2026 el ciutadà va presentar una queixa davant aquesta Sindicatura en què exposava la seva disconformitat amb una multa d'estacionament per haver utilitzat una plaça genèrica reservada a persones amb mobilitat reduïda.

En concret, exposava el següent:

- Té 71 anys i una discapacitat amb mobilitat reduïda que l'obliga a fer servir cadira de rodes, motiu pel qual és titular de la targeta individual d'estacionament per a persones amb discapacitat.
- El 18 de setembre de 2025 va assistir amb la seva esposa a una exposició ubicada al carrer del Doctor Trueta. Va estacionar en una plaça genèrica reservada a persones amb discapacitat al passatge de Bori. Tot i que va col·locar la targeta al parabrisa, creu que aquesta va caure accidentalment en obrir el maleter per treure la cadira de rodes, ja que és una tasca difícil que pot moure el vehicle.
- En tornar, el vehicle havia estat retirat per la grua i va haver de pagar 173 euros. A l'interior del vehicle va trobar la targeta a terra. Al dipòsit municipal se li va indicar que podria impugnar la sanció quan rebés la denúncia.
- El 28 d'octubre de 2025 va presentar al·legacions, va explicar els fets i va aportar la documentació acreditativa (DNI i targeta de discapacitat amb número i vigència). L'expedient anava a nom de la seva esposa, que és la titular del vehicle.
- El 17 de novembre de 2025 va rebre una resolució desestimatòria i li van imposar una sanció de 200 euros. La resolució afirma erròniament que no havia acreditat la titularitat de la targeta, tot i que insisteix que sí que va aportar-la.



- Comprèn l'actuació de la grua en no ser visible la targeta, però defensa que no hi va haver infracció d'estacionament, ja que sí que tenia dret a utilitzar la plaça. Sol·licita l'anul·lació de la sanció, atès que l'únic error va ser no adonar-se que la targeta havia caigut. L'import total de 373 euros (173 més 200 euros) suposa una càrrega econòmica important per a ell com a jubilat.

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 2 de febrer de 2026, per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada, la Sindicatura es va adreçar als òrgans/organismes següents:

- [Barcelona de Serveis Municipals, SA \(BSM\)](#)
- [Institut Municipal d'Hisenda](#)

Resposta dels òrgans afectats

Els dies 19 de març de 2026 i 8 d'abril de 2026 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada.

CONSIDERACIONS

1. Reserves d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (PMR)

L'article 25 de la Carta de drets i deures de la ciutat de Barcelona estableix el compromís de l'Ajuntament de Barcelona de donar l'atenció i la protecció que necessiten les persones amb diversitat funcional i a promoure la seva autonomia personal i la inclusió laboral.

A aquest efecte, l'Ajuntament de Barcelona disposa del [Pla d'accessibilitat universal \(2018-2026\)](#).¹ Una qüestió molt rellevant és [garantir adequadament les condicions per a l'estacionament dels vehicles que transporten persones amb mobilitat reduïda](#).

¹ https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/123579/1/PlaAccessibilitat_IMPDI_Diagnostic-ca-ES.pdf



De fet, l'article 30 del Reial decret legislatiu 1/2013, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, regula les mesures per facilitar l'estacionament de vehicles. En aquest sentit, obliga els ajuntaments a "adoptar les mesures adequades per facilitar l'estacionament dels vehicles automòbils que pertanyen a persones amb problemes greus de mobilitat, per raó de la seva discapacitat".

A causa de les necessitats especials de les persones amb mobilitat reduïda, en l'àmbit estatal hi ha un document tècnic en què es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i la utilització dels espais públics urbanitzats. Es tracta de l'Ordre TMA/851/2021, que posteriorment s'ha complementat amb el Reial decret 193/2023, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i de no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i la utilització dels béns i serveis a disposició del públic.

En l'article 35 (capítol IX) d'aquesta ordre s'especifiquen totes les característiques que han de tenir les [places d'aparcament reservades per a persones amb mobilitat reduïda](#) i, en concret, s'hi especifica el següent:

Els principals centres d'activitat de les ciutats han de disposar de [places d'aparcament reservades i dissenyades perquè les puguin utilitzar les persones titulars de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat](#). Com a mínim una de cada quaranta places o fracció, independentment de les places destinades a residència o llocs de treball, serà reservada a aquesta finalitat i s'ajustarà al que estableixen els apartats següents.

A la ciutat de Barcelona, l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles regula el règim especial d'estacionament de les persones titulars de la targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat. Aquest règim especial d'estacionament inclou, entre d'altres, la possibilitat d'estacionar a l'àrea d'estacionament regulat sense limitacions, a les zones de càrrega i descàrrega i a les [zones genèriques d'estacionament reservat](#).

El document públic que habilita a fer efectius aquests drets en l'àmbit de la mobilitat és la [targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat](#).² Cal acreditar la condició legal de persona amb discapacitat i que en el certificat corresponent hi consti la menció que se [supera el barem de mobilitat reduïda](#).³

² La targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat es regula en el capítol vuitè del Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, que, entre altres qüestions, en preveu les modalitats, la concessió i les condicions d'ús.

³ El barem de mobilitat reduïda és un barem fixat per la normativa i que apliquen els serveis socials de la Generalitat de Catalunya quan fan la valoració de grau de discapacitat d'acord amb el Reial decret 888/2022, de 18 d'octubre, pel qual s'estableix el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat.



2. El procediment sancionador

L'interessat admet que és possible que la targeta no estigués visible al parabrisa i, per tant, accepta plenament l'actuació del servei de grua municipal i el pagament de la taxa.

Efectivament, d'acord amb l'article 64.10 de l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants, una de les situacions que justifica una actuació prioritària de retirada per part de la grua és l'ús indegut de places reservades a persones amb mobilitat reduïda.

Dit això, també és un fet que el promotor de la queixa sí que estava autoritzat a estacionar al lloc on ho va fer, perquè disposava de la targeta d'aparcament corresponent. Per això, discrepa de la valoració feta dels seus escrits de defensa i esperava que, una vegada aportés la documentació justificativa, les seves al·legacions fossin estimades i s'anul·lés la multa.

L'article 33 de l'Ordenança de circulació de vehicles i vianants estableix que per gaudir dels drets associats a la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda és **imprescindible que la targeta s'exhibeixi a la part frontal del parabrisa** per comprovar-ne l'autenticitat i la vigència.

Dels informes municipals i de les imatges del dia dels fets que va elaborar el personal de BSM, és evident que la targeta no era visible, i, en aquest sentit, **aquesta Sindicatura considera procedent l'actuació municipal d'incoar un expedient sancionador, però no comparteix les decisions posteriors.**

Arran de l'estudi d'aquesta queixa, la Sindicatura va demanar als òrgans municipals la revisió del cas, tenint en compte l'aplicació de criteris d'equitat.

Amb efecte probatori, a la petició d'informe es va reproduir la documentació acreditativa aportada pel ciutadà, com ara la targeta (amb indicació de número i data de validesa), així com documentació acreditativa de les entrades nominatives i l'extracte de la seva targeta bancària que acreditava el pagament.

Malgrat aquests esforços per demostrar la bona fe i l'ànim de rectificar l'error quant a la manca de visibilitat de la targeta, l'Administració municipal ha comunicat la decisió de mantenir la sanció per estacionament indegut i fonamenta la decisió en el fet que la resolució adoptada s'ajusta als principis de justícia i proporcionalitat, sense que es pugui apreciar l'existència d'una resolució injusta.



3. El dret a la bona administració i el dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració

El dret a la bona administració ha de presidir totes les actuacions de les administracions públiques i exigeix que els assumptes de la ciutadania es tractin d'una manera imparcial, equitativa i amb una atenció real a les circumstàncies personals de cada cas.

D'acord amb l'article 3 de la Llei 40/2015 de règim jurídic del sector públic, l'Administració ha d'actuar conforme als principis de servei efectiu a la ciutadania, proporcionalitat i bona fe.

L'article 22 de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix que les actuacions administratives han de respectar el principi de proporcionalitat i adequació entre els mitjans emprats i la finalitat perseguida, cosa que obliga a valorar si l'aplicació estrictament formal de la norma sancionadora és adequada en relació amb les circumstàncies personals del cas.

Així mateix, l'article 22.bis d'aquesta norma assenyala que [l'atribució i l'exercici de les potestats administratives i les relacions de les persones amb l'Administració es fonamenten en el principi de la confiança recíproca](#) en l'acció correcta i legítima d'aquesta, dels seus empleats públics i de la ciutadania, i inclou el dret a rectificar errors per part de la ciutadania en determinats casos. Alguns dels requisits són que la persona hagi actuat de bona fe i sense frau en el moment de cometre l'error i que l'esmeni. També s'estableix que l'Administració ha de ponderar amb la diligència deguda les circumstàncies específiques del cas.

Aquests principis adquireixen una rellevància especial quan l'actuació administrativa afecta persones grans, que constitueixen un col·lectiu especialment vulnerable.

En aquest cas, [la denúncia per estacionament indegut imposada deriva d'un error material en la col·locació de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda al parabrisa del vehicle, sense que consti la inexistència del dret a utilitzar-la ni un ús fraudulent d'aquesta.](#)

En aquest sentit, cal recordar que l'interessat ha acreditat documentalment diversos elements molt rellevants per al cas i dels que es pot deduir la veracitat del relat i la bona fe de la conducta:

- Ha aportat les entrades i el justificant de pagament, una documentació de la qual es desprèn la realitat de la seva presència en el lloc dels fets, és a dir, del vehicle denunciat (de fet, era el conductor, tot i que pertany a la seva esposa). La data i hora de la retirada per part de la grua coincideixen amb la data i hora de les entrades de l'exposició.



- Ha aportat còpia de la targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, de la qual és titular i que està en vigor. També coincideix la identitat de l'interessat amb la de la persona titular de les entrades (per a l'exposició "Leonardo versus Michelangelo") i la persona titular de la targeta bancària amb la qual es van pagar (22 euros).

L'article 23 de la Carta de drets i deures de Barcelona preveu un conjunt de drets específics del col·lectiu de persones grans en diversos àmbits, com és el dret a la cultura i a gaudir dels equipaments lúdics de la ciutat.

Al seu torn, la Carta municipal de Barcelona atribueix a l'Ajuntament competències específiques per garantir la qualitat de vida, la cohesió social i la protecció dels col·lectius vulnerables.

Aquest marc normatiu habilita l'Administració a interpretar la normativa sancionadora d'una manera més ajustada a les circumstàncies del cas i més coherent amb els objectius de promoció de l'autonomia personal i de l'envelliment actiu.

En opinió d'aquesta Sindicatura, convertir un error involuntari en un obstacle no rectificable malgrat els esforços de l'interessat, pot ser **contrari al dret a la bona administració**, especialment quan afecta una persona gran que fa ús legítim d'un dret reconegut per facilitar-li els desplaçaments.

En conclusió, si bé no hi dubte que l'actuació municipal està emparada amb la normativa aplicable, aquesta Sindicatura defensa que també hi havia marge per arribar a un altre resultat si s'haguessin valorat les circumstàncies personals de l'interessat, l'existència i vigència de la targeta d'aparcament i la voluntat clara de fer-ne un ús legítim.

Per això, aquesta institució insisteix a **recomanar la revocació de la sanció d'estacionament amb la finalitat de garantir una administració més justa, humana i coherent amb els principis que inspiren les polítiques públiques de la ciutat de Barcelona.**

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 l'Institut Municipal d'Hisenda i de Barcelona de Serveis Municipals ha estat ajustada a la legalitat positiva, però poc respectuosa amb els principis generals del dret i de les relacions entre les administracions públiques i la ciutadania com els principis de proporcionalitat, bona fe i confiança recíproca.

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

- **Recomanar a l'Institut Municipal d'Hisenda** que revisi el cas, que, si escau, doni audiència al ciutadà per aportar la documentació justificativa que es consideri adient, i que revoqui la sanció per estacionament indegut en una reserva per a persones amb mobilitat reduïda.

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 11.7 **"Proporcionar accés universal a zones verdes i espais públics segurs, inclusius i accessibles, en particular per a les dones i els infants, les persones grans i les persones amb discapacitat"**.