

Agressions i abusos de seguretat privada

En aquest apartat hem recollit els 16 casos treballats durant l'any 2008 a l'Oficina d'Informació i Denúncies (OID) relacionats amb agressions i abusos de vigilants de seguretat privada. Es tracta de casos en que, abusant de la seva autoritat, vigilants de seguretat privada han agredit física o verbalment, o han tractat de forma discriminatòria a clients o usuaris del servei o establiment que estaven custodiant. Diferenciem dins d'aquest bloc les situacions denunciades que s'han produït en dins dels transports públics, en botigues o centres comercials, o en locals d'oci. En aquest sentit volem destacar que durant el 2008 no hem rebut cap denúncia relacionada amb agressions o abusos de seguretat privada en locals d'oci, les denúncies relacionades amb el dret d'admissió en aquests serveis estan incloses en l'apartat de Discriminacions en Serveis d'aquesta memòria.

Les denúncies de discriminacions laborals representen un 7,1% del total de denúncies treballades durant el 2008 a l'OID.

Les agressions i discriminacions de vigilants de seguretat privada escomeses en transports públics representen un 56% dels casos nous de l'any 2008 d'aquest bloc i dins d'aquestes hi ha casos molt diferents. Hi ha casos d'agressions físiques fortes a usuaris i hi ha altres casos que on la agressió o discriminació s'ha manifesta en forma de vexació o abús d'autoritat i intimidació.

Tenint en compte que els vigilants de seguretat actuen sempre dins d'un servei o local una de les vies de treball important de l'OID en aquest tipus de casos es el diàleg amb l'empresa propietari del local o prestadora del servei. Aquest procés és molt necessari per la resolució del conflicte ja que la implicació, positiva o negativa, d'aquests ens responsable serà clau en el desenvolupament del cas. Pensem que una empresa socialment responsable s'hauria d'implicar, com a mínim, en una investigació a fons dels fets ocorreguts. Mitjançant la recerca de testimonis, d'imatges sobre els incidents, etc. Tot i això no sempre l'actitud de l'empresa es de col·laboració, sovint es posicionant sense opció a favor del seu treballador i aleshores es plantegen poques opcions per resoldre el conflicte. Voldríem en aquest punt posar de relleu que la col·laboració amb Transports Metropolitans de Barcelona ha estat molt fluida i que, al marge del desenvolupament posterior del cas, des de l'inici han plantejat una actitud oberta i de voluntat investigadora davant les denúncies de l'OID.

En els casos on el diàleg amb l'empresa no ha estat possible i en els que els incidents han estat greus l'opció des de la OID és la denúncia penal, el 50% dels casos d'aquest bloc es troben en aquesta via de resolució.

S'inclouen també en aquest bloc els casos de discriminacions i agressions de seguretat privada soferts en botigues o centres comercials que representen un 44% dels casos nous del 2008 d'aquest bloc. Entre aquests cal dir que la majoria son casos on els vigilants de seguretat han exercit un tracte discriminatori vers el client actuen sota prejudicis que els han portat a suposar que aquella persona havia robat algun producte i han actuat sense cap mena de criteri objectiu i sense deixar demostra a la víctima la seva innocència. En aquests casos les actuacions de l'OID han anat encaminades a contactar amb els responsables de les botigues o centres comercials buscant, com sempre, per contrastar d'Informació, i a més a més buscant un just resarciment per a la víctima.

Barcelona (Barcelonès). 2008. UN MENOR ES TRACTAT DE FORMA DISCRIMINATORIA PER PART D'UNS VIGILANTS DE SEGURETAT

Expedient: 52/08
entrada:15/5/2008

Nacionalitat víctima: Espanyola
Situació del cas: Tancat

Descripció dels fets:

E passat 2 d'abril de 2008, a les 17:30h, el fill de 9 anys de la Sra. V.R. es trobava a l'andana de l'estació de metro Entença. Aparentment sense motiu justificat, uns vigilants van dirigir-se bruscamment a ell demanant-li on anava i perquè viatjava sol. Ell va explicar que es dirigia a la classe de tennis i que la seva mare li havia abonat la T-10 perquè en fes ús. Sense fer-li cap cas, van retenir-lo una bona estona i van demanar la presència d'una patrulla dels Mossos d'Esquadra perquè se'n fes càrrec. Els MMEE se'n van fer càrrec fins que va arribar la mare. El nen, tot i ser adoptat d'Etiòpia, parla perfectament català i castellà, i la única explicació que li varen donar feia referència a que un nen menor de 14 anys no pot viatjar sol en metro. Els seus pares van presentar queixa a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà i van notificar els fets al Mossos d'Esquadra.

Seguiment:

Des de l'OID decidim agafar el cas. La família està amoïnada perquè aquest tipus de situacions són habituals per ells, tenen 3 infants adoptats de la mateixa procedència. Des de l'OID ens vam posar en contacte amb els responsables de TMB.

Resolució:

TMB respon a la nostra denúncia desmentint que hi hagi aquestes normes per als menors i vam estar d'acord que l'únic motiu per el qual podien haver retingut al menor era per la desconfiança o la sorpresa de trobar un noi d'aparença estrangera sol al metro. Per això vam concertar una reunió amb els directius responsables dels temes de responsabilitat social de TMB, i la família de la Sra. V.R. En aquesta trobada la corporació va poder presentar les excuses pertinents en persona i es van poder aclarir els fets i restituir la confiança. TMB es va comprometre a seguir vetllant per que els vigilants de seguretat siguin escrupolosos en el respecte als Drets Humans i perquè les seves actituds i actuacions vers els passatgers no siguin discriminatòries. Posteriorment TMB va respondre per escrit a l'OID ratificant els acords verbals de la trobada.

Barcelona (Barcelonès). 2008. TRES MENORS AGREDITS PER UNS VIGILANTS DE SEGURETAT DE FERROCARRILS CATALANS

Expedient: 30/08

Nationalitat víctima: Magrebina

Data d'entrada:4/3/2008

Situació del cas: Tancat

Descripció dels fets:

El 2 de març de 2008 tres menors es dirigien cap al Centre de Menors de la DGAI (Direcció General d'atenció a la Infància). Al metro es van trobar amb un senyor en estat ebri que els va començar a molestar, fins i tot els va ensenyar una navalla. El senyor anava vestit amb el que als menors els va semblar un uniforme de guarda de seguretat. Durant el transbordament del Metro als Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) el senyor els va seguir i va començar a dirigir-los insults racistes, i els empenyava. Un cop al vago d'un tren de Ferrocarrils el senyor va entrar al lavabo don va sortir ferit acusant-ne als nois. Arriben a les hores a l'estació de Molí Nou i el senyor avisa als Vigilants de Seguretat que seguint el que aquest els hi diu es dirigeixen cap als nois per retenir-los, els comencen a colpejar i els fan baixar del tren a la força. L'agressió continua a l'andana fins que els menors aconsegueixen escapar-se. Els menors coneixien aquests vigilants ja que es un trajecte que fan habitualment i en alguna ocasió havien rebut insults racistes per part d'aquests. Per últim, sabem que la denúncia interposada ha facilitat la sol·licitud i traspàs de les imatges i que els vigilants també han interposat denúncia contra els menors.

Seguiment:

Els menors venen a l'OID acompanyats per una de les tutores del Centre de Menors. Decidim agafar el cas i portar la representació jurídica dels menors en relació al procés judicial que s'ha obert per la denúncia que ells mateixos han posat. Totes les gestions en relació al cas les coordinem a través dels tutors i directors dels centres on estan els menors.

Fem un escrit de denúncia a FGC, sol·licitem a MMEE de Sant Boi que localitzin les imatges que seran requerides per via judicial.

Els menors també han estat denunciats pels vigilants.

Resolució:

En el transcurs de la investigació sobre el cas s'aclareix que el senyor que va estar molestant als menors i es va autolesionar també era un vigilant de seguretat però que no estava treballant en aquell moment.

La denúncia contra els menors s'arxiva ja que amb el visionat de les imatges de dins del vago del tren queda clar que no havien fet res.

Se celebra el judici en contra dels vigilants, al qual aquests no es presenten, des de l'OID demanem una falta de lesions i una indemnització pels ferits, el mateix que Fiscalia. Sorprenentment la sentència per als vigilants es absolutòria i no podem fer el recurs ja que la DGAIA (responsable dels menors) no vol seguir amb el tema. Comuniquem a DGAIA el nostre descontent amb aquesta decisió ja que pensem que cal defensar els drets dels menors i especialment d'aquests que es troben en una situació de gran vulnerabilitat, lògicament, però hem d'acceptar la seva decisió.

Barcelona (Barcelonès). 2008. TRACTE DISCRIMINATORI PER PART DELS VIGILANTS DE DECATHLON A UN CLIENT PEL SEU ORIGEN.

Expedient: 103/08

Nacionalitat víctima: Brasilenya

Data d'entrada:12/11/2008

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets:

El Sr. A.V. es trobava el dia 7 de novembre a la botiga Decathlon de Ciutat Vella disposat a acabar unes compres de material esportiu per als seus fills que havia començat al matí. No va trobar el que buscava i quan ja marxava de la botiga, just davant la porta de sortida un vigilant de seguretat l'atura i li fa ensenyar la bossa. A dins i duia unes bambes que havia comprat al matí però el tiquet el tenia la seva dona, que es qui havia pagat, i estava a casa. El Sr. A.V. explica tot això a la vigilant que no li fa cap cas, ell demana que truquin a la dona, que ella pot portar el tiquet. Com a tota resposta la vigilant li pregunta que de quin país ell, el diu que del Brasil i ella diu "tu país está lleno de delincuentes" i que només sortirà de la botiga acompanyat dels MMEE. Efectivament el van deixar allà al botiga fins que més d'una hora després van arribar els MMEE van prendre nota de tot i el van deixar marxar. La empresa Decathlon va denunciar al Sr. A.V. per furt.

Seguiment:

Decidim agafar el cas. El Sr. A.V. té el judici el dia següent de la visita a l'OID, li fem tot l'assessorament necessari perquè sàpiga com anirà aquests judici.

Fem escrits denunciant els fets i demanant la seva col·laboració per aclarir-los a Decathlon i a l'empresa de seguretat (Prosegur).

Resolució:

En el judici el Sr. A.V. va mostrar el tiquet de compra i va quedar absolt al moment.

A data de tancament de la memòria no hem rebut resposta ni de Decathlon, ni de Prosegur.

Barcelona (Barcelonès). 2008. INSULTS RACISTES I TRACTE DISCRIMINATORI PER PART DELS VIGILANTS DE L'ALCAMPO DE MATARÓ CAP A UN CLIENT.

Expedient: 57/08

Nacionalitat víctima: Sierra Leona

Data d'entrada: 20/05/2008

Situació del cas: Obert

Descripció dels fets:

El Sr. M.K. es trobava el dia 29 d'abril a l'entrada de l'establiment ALCAMPO de Mataró sobre las 22.00h. Desconeixia que l'establiment ja estava tancat. Es va acostar a la porta i va mirar d'entrar empenyent-la. De seguida va aparèixer un vigilant que el va començar a acusar de voler robar, el va agafar pel braç, el va portar fins una sala annexa a l'edifici i allà aquests i altres vigilants el van estar increpant. Al dia següent el Sr. M.K. va tornar a l'establiment i va comprar el que necessitava. A la sortida es va tornar a trobar amb el mateix vigilant que el va tornar a insultar i sembla que el va colpejar.

Seguiment:

Quan el Sr. M.K. va venir a l'OID ja havia interposat denúncia i té un advocat que l'assisteix. Des de l'OID fem seguiment i acompanyament en el tema judicial i aclarim els dubtes de la víctima.

Ens dirigim per escrit a ALCAMPO denunciant els fets i demanant la seva col·laboració per esclarir que va passar.

Resolució:

El judici s'ha celebrat i el Sr. M.K. està només pendent de la sentència.

Des de ALCAMPO ens van contestar amb una versió totalment contrària dels fets que no possibilita cap altre camí de resolució.

Estadístiques del bloc: Agressions i discriminacions de seguretat privada

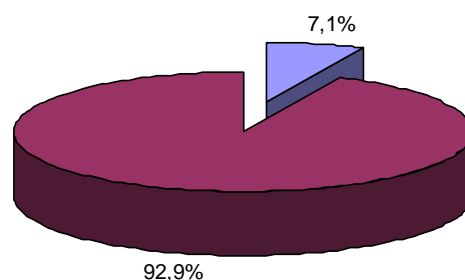
Volum de casos

Noves denúncies rebudes el 2008	9
--	----------

Total casos treballats durant el 2008*	16
Expedients oberts durant el 2007	4
Expedients oberts durant el 2006	1
Expedients oberts durant el 2005	1
Expedients oberts durant el 2004	1

* Casos nous del 2008 més casos d'altres anys

Percentatge de casos respecte el total



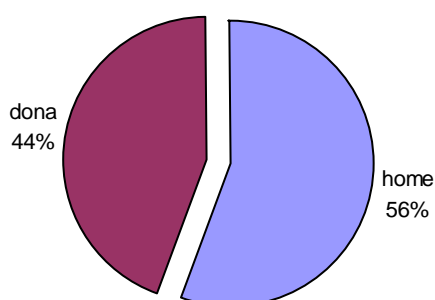
Característiques dels incidents des 9 casos nous del 2008

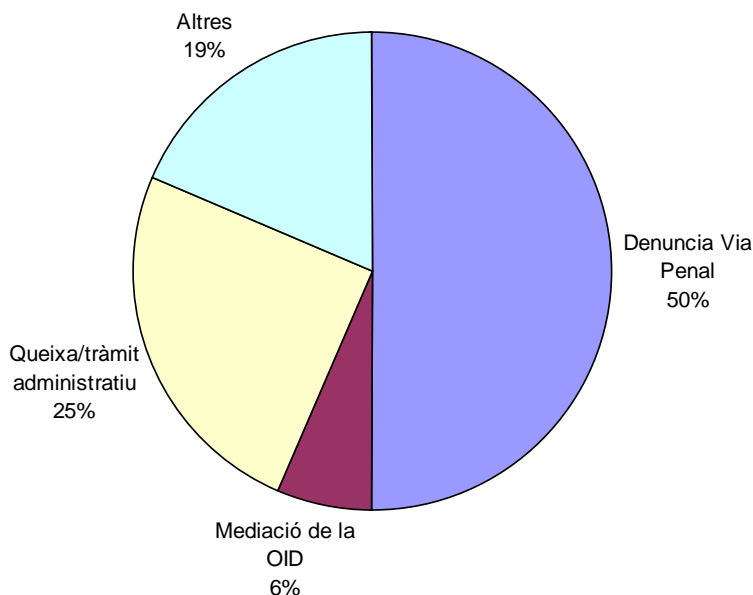
Lloc on s'han produït els incidents

Transports públics	56%
Centres comercials /botigues	44%

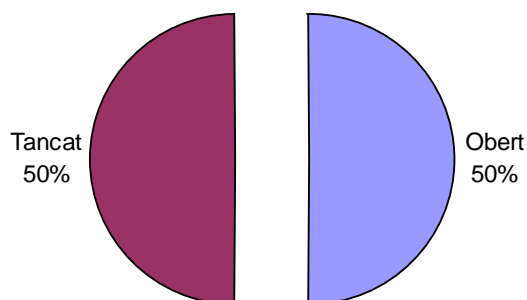
Dels 9 nous casos del 2008 d'aquest bloc en un 33% s'han produït agressions físiques, en la resta la discriminació ha estat en forma d'insults, amenaces o vexacions.

Gènere de les persones denunciants de tots els casos del bloc



Detalls sobre la gestió dels 16 casos treballats durant el 2008**Element principal de la resolució del cas****Estat dels Procediments penals dels casos del bloc**

Total de casos amb procés penal	8
Sentència absolutòria per l'usuari de l'OID	
Sentència absolutòria per l'altre part	25%
Sentència condemnatòria per l'usuari de l'OID	
Sentència condemnatòria per l'altre part	13%
Sentència absolutòria per l'altre part recurs d'apel·lació	
Condemna de l'usuari de l'OID pendent de recurs d'apel·lació	
Condemna de l'altre part pendent del recurs d'apel·lació	
Absolució de l'altre part pendent de recurs d'apel·lació	
Pendent de sentència	13%
Pendent d'assenyalament de judici/instrucció	38%
Mediació Penal en tràmit	
Acord de Mediació Penal	
Arxivat	13%

Estat dels casos**Valoració de la resolució dels casos tancats durant el 2008**