

## Sociedad, leyes y derechos de los consumidores

No voy a remontarme a la época de los romanos para tratar un problema actual al que se enfrentan miles de consumidores y, por ende, también ciudadanos. Ni tampoco quiero acudir a las clasificaciones de las leyes de San Agustín o Santo Tomás, conformando una nomenclatura que englobaba la ley eterna, la ley natural y la ley humana o positiva, pero sí recordar una importante aportación filosófica. San Agustín entendía que la ley que no es justa no es ley.

El poder coercitivo de la ley se justifica si es justa, es decir conforme a la razón. Cuando la ley positiva se aleja de la ley natural deja de ser ley y se corrompe. Por su parte, Santo Tomás subrayaba que la ley natural se basaba en la consecución del bien común. El axioma de "haz el bien y evita el mal" es el principio moral que debe informar el conjunto de leyes de los Estados. La sociedad no sería posible sin estos principios inherentes a la legislación y en el comportamiento humano y, sin ellos, el Estado no estaría justificado al carecer de ese poder moral.

Sin embargo el poder legislativo de los Estados no sigue siempre estos preceptos, entrando en colisión con el fundamento mismo de su función al adoptar muchas leyes injustas, inútiles y absurdas. Claro que los Parlamentos de muchos Estados no reúnen siempre a los juristas más preparados, doctos e incorruptibles ante las presiones de intereses de grupos de presión o grandes corporaciones. El Estado de Derecho se basa en el respeto a las leyes, a las libertades públicas y a los derechos individuales que, no siempre están suficientemente protegidos.

### Ley y conciencia

El derecho, en una sociedad moderna, debe estar al servicio de la sociedad y la justicia debe tutelar los derechos de individuo, del ciudadano, que es la parte más débil en las relaciones jurídicas. Los jueces y magistrados, además del ministerio fiscal, tienen la obligación de impartir justicia con arreglo a las leyes justas pero también en conciencia.

La teoría clásica de que el tribunal debe limitarse a la aplicación de la ley que ha adoptado el poder legislativo no se sostiene y, de hecho, la historia nos ha enseñado que esa práctica ha sido la garantía de Estados totalitarios. En Austria, durante el período de la anexión a la Alemania nazi, los jueces y magistrados dictaron más de 30.000 sentencias condenatorias en base a la legislación nazi, que era legal pero injusta.

En nuestro ordenamiento jurídico hay multitud de anomalías legislativas que los juristas o no las denuncian o su miopía les impide ver su existencia. Los avatares de un procedimiento no pueden confiarse al buen proceder del juzgador o a la actitud de un fiscal. Resulta incongruente con la justicia que distintos tribunales de una misma jurisdicción dicten acuerdos o sentencias dispares ante asuntos idénticos. Incluso existe la posibilidad de que se rechace la competencia de un asunto en perjuicio del demandante cuando éste es un ciudadano, un consumidor, que acude a un tribunal en base a una disposición legal. La estructura jurídica actual discrimina al individuo, con escasos medios, frente a las grandes empresas. Esta situación es incompatible con la democracia real.



Recientemente he conocido una situación que constituye el paradigma idóneo para comprender la realidad. Tres ciudadanos adquirieron los billetes de avión de una conocida compañía aérea, en su agente autorizado en Madrid, para disfrutar de unas vacaciones en las Islas Canarias. En el vuelo de regreso a Madrid la compañía aérea anunció nada más llegar al aeropuerto que el vuelo tenía retraso. Pero, tras varias informaciones contradictorias e inexactas, el avión de regreso despegó con más de seis horas de retraso alegando diversas causas inverosímiles.

La segunda parte de la historia resulta aun más sorprendente. La reclamación ante la compañía aérea se encontró con la oposición de ésta a cumplir con el Reglamento (EC) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004. Los tres pasajeros decidieron reclamar ante el Juzgado y, obviamente, las demandas recayeron en tres juzgados distintos de la misma jurisdicción, uno de los cuales admitió la demanda, reconociendo jurisdicción y competencia objetiva conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) y competencia territorial en virtud de las normas de la Ley de Jurisdicción Voluntaria (LJV). Los otros dos juzgados adoptaron diligencias de ordenación invocando "posible falta de competencia territorial para entender del asunto"; posteriormente uno de los mismos incluso acuerda remitir los autos a los juzgados de la ciudad donde la aerolínea tiene su domicilio. Resulta evidente la indefensión del usuario por un acto judicial.

Lo más sorprendente es que el tercero de los juzgados, que suscitaba la posible falta de competencia territorial, en el mes de mayo de 2016, en un asunto contra la misma aerolínea, no sólo había admitido la jurisdicción sino que había dictado sentencia contra la aerolínea condenándola a la indemnización, las costas y daños morales. Aun más, otro juzgado de esa misma jurisdicción, en 2014, ya había admitido la territorialidad y dictado sentencia condenatoria contra otra compañía aérea domiciliada en el extranjero. Resulta, pues, incomprensible esta diversidad donde el resultado de una reclamación depende del juzgado en que recaiga el reparto del asunto. Esto también es inseguridad jurídica, incompatible con el Estado de Derecho.

### Una redacción absurda

Ya he denunciado en otro lugar la aberrante redacción del artículo 51.1 de la LEC al establecer que *"salvo que la ley disponga otra cosa, las personas jurídicas serán demandadas en el lugar de su domicilio. También podrán ser demandadas en el lugar en que la situación o relación jurídica a que se refiere el litigio haya nacido o deba surtir efectos, siempre que en dicho lugar tengan establecimiento abierto al público o representante autorizado para actuar en nombre de la entidad"*.

En esta absurda redacción de esta norma se puede observar que el juicio manifestado más arriba sobre los legisladores no es descabellado. Sería una patente de corso para que las empresas ubicaran su sede social en lugares remotos o paraísos fiscales para impedir el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios. La diferencia en la capacidad económica entre empresa y consumidor convertiría en papel mojado los derechos de los consumidores y usuarios.

Afortunadamente muchos jueces y magistrados, con buen criterio jurídico y social, admiten la jurisdicción en el sentido propuesto. Pero, además, en apoyo de lo que aquí se dice está la propia Constitución española de 1978, que en su artículo 14 prohíbe la discriminación entre los ciudadanos, y en su artículo 51.1 establece que *"los poderes públicos garantizarán los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos"*. Si una empresa desarrolla su negocio en lugares distintos al de su domicilio, también tiene que hacer frente a sus obligaciones en el mismo lugar. Como dice el aforismo popular, hay que estar a las duras y a las maduras.



La norma invocada por los usuarios es un Reglamento de la Unión Europea, es decir, directamente aplicable y obligatoria en todos los Estados miembros, y el artículo 169.1 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) subraya que *"para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Unión contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores"*.

Además el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) ha señalado de forma reiterada el derecho a la tutela judicial efectiva que asegure a las partes el principio de igualdad de trato y de igualdad de armas. Si los organismos del Estado (Setsi, AESA, Dgsfp, CNM, etc) funcionaran correctamente cumpliendo con sus fines, los abusos de los poderosos económicamente no tendrían el campo libre y expedito.

Como ya propuse hace tiempo, es necesaria una jurisdicción específica, obligatoria y rápida para entender de los litigios de los consumidores y usuarios, ya que éstos suelen ser de pequeña cuantía y sería la única garantía para que el espíritu de la ley sea efectivo y se impida la utilización de ardides para sustraerse a la jurisdicción más beneficiosa y justa para el ciudadano. Esta situación está en contradicción con el mercado único europeo y las legislaciones nacionales deben adaptarse.

Existe una jurisdicción administrativa, la que corresponde a la conciliación y el arbitraje, pero, al ser voluntaria para las partes, raras son las empresas que se someten a la misma para evitar dilaciones y obstrucciones a la justicia, sino más bien al contrario. Importante sería también la constitución de comisiones extraparlamentarias populares de revisión legislativa en torno a los Colegios de Abogados con iniciativas de la sociedad civil no sólo a título individual sino de las asociaciones de ciudadanos.

El Derecho y la Ley deben estar al servicio de la sociedad y de la justicia y sólo las leyes justas nos hacen libres. La arquitectura jurídica de muchos Estados europeos han sufrido escasas innovaciones desde hace dos siglos, mientras que la sociedad se ha transformado y la economía se ha globalizado. Hay que acabar con el "mal francés" y no me refiero a la sífilis sino al laberinto de instituciones y normas napoleónicas que no se han adaptado a los cambios de la sociedad. ¡Ya es hora!

---

**Carlos Puente Martín** es economista, exdiplomático y analista político. Forma parte de la Junta Directiva de FACUA.