

Cada vez protestamos más y estamos más enfadados

EL MUNDO MAGAZINE. 25 DE JUNIO DE 2006

Contra el vicio de no dar, la virtud de protestar. Ése parece ser el lema que abandera a un número cada vez mayor de españoles cabreados. Con las empresas de las que son clientes, con la Administración de la que son contribuyentes, con los médicos de quienes son pacientes... Bajo el paraguas de un colectivo o en solitario, haciendo uso de la perseverancia, de la picardía, de la palabra o la fuerza, estamos descubriendo, como nuestros cuatro protagonistas, que quien hace ruido lleva todas las de ganar.

por **Silvia Nieto**

Miles de afectados por lo que podría ser el fraude filatélico del siglo se reúnen en un polideportivo y deciden movilizarse para defender lo que era suyo y ahora es un agujero de 5.000 millones de euros; un grupo de surfistas se concentra en una playa para protestar contra un proyecto de instalar espigones; los empleados de un canal televisivo toman un programa al asalto e impiden su emisión para quejarse por sus condiciones laborales; una baronesa amenaza con encadenarse a un árbol para oponerse a su tala, cientos de miles de personas, entre ellas muchas que nunca se hubieran imaginado a sí mismas en tal tesitura, se manifiestan en contra del diálogo de su gobierno con un grupo terrorista...

Que el español cada vez protesta más y está más enfadado y tenso con su entorno social, lo dicen los datos (sólo las quejas al defensor del pueblo han aumentado en un 66,7% en un solo año). Pero, ¿cómo lo hace? ¿Lo nuestro se queda en el taco, el mero desahogo de andar por casa, o hemos profesionalizado el pataleo? ¿Nos quejamos de menos, como afirman las asociaciones de consumidores, lo justito, o de más, como partícipes del tontismo propio de las sociedades ociosas? Cuando se cumplen 80 años de la publicación de *La rebelión de las masas* —cuya actualidad resulta estremecedora— cabe preguntarse qué habría opinado Ortega y Gasset del español de 2006, si le seguiría viendo como ese hombre masa que "tiene sólo apetitos, cree que tiene sólo derechos y no cree que tiene obligaciones".

Dice el defensor del pueblo, Enrique Múgica, que "los españoles se quejan mucho, afortunadamente, porque ello demuestra que estamos en una democracia viva y que el ciudadano ejerce sus derechos". No todo el mundo comparte su optimismo. "El español sólo protesta cuando se siente muy agredido", opina Rubén Sánchez, portavoz de la asociación de consumidores FACUA.

Pero es evidente que las cosas están cambiando. Hace sólo 25 años era impensable que el español típico osara replicarle a un médico, a un profesor, a un cura o a un agente de la ley. Pero desde entonces hasta ahora nos hemos transformado. En un mundo donde todo se compra y se vende, nos sentimos fundamentalmente clientes. Clientes del Estado y de sus instituciones, de las ideologías y de las empresas, absortos en la convicción de que tenemos derecho a aquello por lo que pagamos. Pero lo que creemos, a veces no engrana bien con la realidad. Lo explica desde sus 10 años de experiencia en mediación Josep Redorta, quien acaba de publicar *Emoción y conflicto* (Ed. Paidós): "Los españoles vivimos en una inquietante dualidad. Estamos en la creencia de que tenemos una



Pedro Casas, portavoz de la asociación de vecinos de Carbanchel Alto.



Germán Navarro, el perseverante.



Carmelo González, símbolo de lucha.

serie de derechos, como ciudadanos, como clientes, como contribuyentes... , que no se corresponden con unos mecanismos jurídicos que los garanticen". Una y otra vez, la práctica de la realidad contradice la teoría, lo que, según Redorta, contribuye al clima de tensión que existe hoy entre los españoles, "un malestar que estalla cuando las pequeñas frustraciones cotidianas acaban por desbordar al individuo". Para este experto en resolución de conflictos, los españoles —que "no sabemos dialogar, sólo discutir"—, "somos menos protestones que en otros países, como Francia, por ejemplo. Pero en los últimos tiempos hemos desplazado nuestro umbral de tolerancia y nos cuesta mucho menos encendernos". Los más afectados por las altas temperaturas: los profesionales de la ayuda (abogados, personal sanitario, profesores...), señala Redorta.

Las víctimas, como el personal sanitario, por ejemplo, no acaban de entenderlo. Se calcula que en la UE, el 4% ha sido agredido verbal o físicamente. "Hemos pasado de un clima de reverencia al médico a otro que incluye la hostilidad, las demandas judiciales o incluso la agresión física", se quejaba recientemente José Manuel Martínez Pereda, ex magistrado del Tribunal Supremo y miembro del comité científico de la Asociación Española de Derecho Sanitario (AEDS) durante el XII Congreso de esta asociación. "Es evidente que se ha producido una progresiva pérdida de respeto al médico...", concluía, a todas luces desconcertado.

Nuevos modelos. "Denúncieme si quiere, que va a perder usted hasta el piso". Palabras como éstas, reales, dichas por un médico a un paciente, son las que hacen comprender mejor el problema a Carmen Flores, presidenta de El Defensor del Paciente (12.037 reclamaciones en 2005): "Es el médico quien tiene que ganarse el respeto de los enfermos", asegura con firmeza. Y puntualiza: "Aunque el maltrato médico-paciente es mutuo". Flores responsabiliza a la Administración —"el personal sanitario está sometido a tal presión que no aguanta"— y destaca el fuerte incremento de quejas por maltrato que se ha producido en 2005: "Un altísimo porcentaje de quienes denuncian negligencias se queja también de comportamientos que incluyen palabras fuertes, ausencia de explicaciones...

Josep Redorta está seguro de que lo que falla, tanto en las relaciones médico-paciente como en las que tienen por protagonistas a profesores y alumnos, etcétera, son los modelos: "En el caso de los médicos, la relación con el paciente se basa todavía en un modelo autoritario, cuando existe un silencioso clamor que reivindica un modelo más colaborativo. Igualmente, los maestros deben comprender que el rol autoritario ha quedado obsoleto y que lo que hoy se les reclama es liderazgo". Eso, los alumnos, porque lo que los padres reclaman a los profesores es una cosa bien distinta, como señala la profesora sevillana de ESO María Auxiliadora Fernández Guillén: "Antes, los padres venían a hablar de los estudios de sus hijos. Hoy, vienen a protestar, a defenderlos..."

Y, si es preciso, a tortas. Así nos las gastamos: el año pasado, la discusión entre dos alumnos de segundo de ESO en un centro granadino provocó la expulsión de uno de ellos del aula. Pues bien: ni cortos ni perezosos, algunos familiares de éste fueron al centro para pedir explicaciones. La cosa acabó en una discusión con el director, quien recibió tal bofetada por un tío del alumno que tuvo que ser intervenido por ruptura del tímpano y desprendimiento de retina. No es un caso único. De hecho, José Chamizo, Defensor del Pueblo Andaluz, advertía recientemente a los padres que se desplazaban a los centros educativos para insultar y agredir a los profesores por un problema escolar de que estaban "permitiendo que sus hijos sean unos delincuentes en el futuro".

Nuevos enemigos. Señala Josep Redorta que una de las consecuencias de la creciente tensión del español con el español es "la excesiva judicialización de los conflictos". Las demandas por ruidos, en concreto, están a la última. Hasta tal extremo que, hace unos meses, sorprendía la noticia de que un juez condenaba a los abuelos de un niño que tocaba el piano a pagar 4.500 euros a unos vecinos que les habían demandado en concepto de daños morales.

Que el vecino ha sido siempre para el español un enemigo en potencia lo saben bien en los pueblos, donde las disputas geográficas han disparado no pocos odios cerriles y más de muchas escopetas a lo largo de nuestra historia más vergonzante. Pero, ¿qué pasa cuando las diferencias no son con un vecino sino con un ente invisible y desprovisto de corazón, llámese operador de telefonía, proveedor de Internet, inmobiliaria, aseguradora o fabricante de automóviles?

"Me tragué la impotencia durante seis o siete meses, mientras utilicé los cauces convencionales. Los departamentos de atención al cliente son auténticos burladeros...". Así habla Germán Navarro, un albaceteño de 35 años que tras tres de insistencia, ha logrado que la marca a quien le compró un coche defectuoso se lo cambie por uno nuevo. Pero no todo el mundo es tan perseverante. Cuando un español tiene algún problema con una empresa es cada vez más frecuente que tenga que enfrentarse a una prueba capaz de arruinar su equilibrio mental, un vía crucis que tiene su primera parada en un Servicio de Atención al Cliente, el medio más utilizado para canalizar las reclamaciones (para algunos servicios como la telefonía o Internet, por encima del 95%). Hay quien ha llorado al quejarse por enésima vez de un problema a un teleoperador del Servicio de Atención Telefónica (SAT); personas educadísimas se han sorprendido a sí mismas vomitando tacos al teléfono como único medio de aliviar su frustración. Los hay incluso que se han creído secuestrados por una pesadilla, como el granadino Juan Moya, cuyo padre, difunto desde 2004, firmó un contrato con Tele2 en el mes de enero de 2006..., según el operador telefónico, claro, que es el que le reclama ahora el pago de los recibos.

Lo cierto es que los servicios de atención telefónica son percibidos a menudo, no como puentes que acercan la empresa al cliente, sino como un muro insalvable entre ambos. Como explica Rubén Sánchez, portavoz de FACUA, "en el caso de la telefonía móvil, por ejemplo, un 50% de los problemas planteados no se resuelve jamás...". Más en general, según un reciente estudio del Instituto Nacional de Consumo (INC), cuatro de cada 10 reclamaciones queda sin resolver.

Gritos y susurros. Clientes con un abultado historial de penurias en los SAT nutren las asociaciones de consumidores españolas (hay unas 15 de ámbito estatal y cientos de ellas locales, provinciales...). En general, explica Rubén Sánchez, "quien se asocia a una es gente que se siente muy agredida. Con retrasos de seis meses en la entrega de una vivienda, por ejemplo. Pero, en general, podemos hablar de dos tipos de socios: el que se apunta para resolver su problema y el concienciado, el que se une a una ONG".

Pero, ¿existe un perfil del protestón? Más o menos. Aunque tienen menos tiempo que los mayores, los jóvenes dedican definitivamente más energía a poner el grito en el cielo. Cuando de consumo se trata, los que más se quejan están, dice el informe del INC, entre los 25 y los 44 años, aunque los que presentan más denuncias en servicios como el teléfono móvil, andan entre los 18 y los 25. Los hombres reclaman más en asuntos de telefonía fija, electricidad y gas, transportes, seguros de automóviles y talleres de reparación de vehículos, mientras que las mujeres son más beligerantes con la telefonía móvil, los transportes aéreos, los seguros de hogar y los servicios de reparación de electrodomésticos. Según la Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), en general reclaman más los residentes en grandes ciudades.

En cualquier caso, los que se asocian para protestar en compañía de otros son una selecta minoría. Según datos del CIS, un 82,9% de los españoles no está afiliado a sindicatos, un 83,7% no pertenece a asociación ciudadana alguna, un 93% a una religiosa (93%) y más del 90% está convencido de que tampoco lo hará en el futuro. El 98,3% no trabaja con otros de su entorno para resolver problemas locales, un 91,9% no asiste a mítines y un 85% no va a manifestaciones.

Rey euro. "Hola, soy cliente tuya desde hace cinco años. Pero voy a dejar de serlo en breve; me estáis obligando a irme a golpe de comisión". Esta declaración de intenciones tiene lugar en el

despacho del director de una sucursal madrileña de un gran banco español. Tras escucharla, el banquero se hace el comprensivo, le rebaja todas las comisiones a su cliente, se compromete a devolverle los 11 euros que el banco le ha cobrado por cada una de sus tarjetas y le vende un fondo de inversión.

Un usuario medio paga hasta 171 de euros anuales en comisiones. Comisiones que podría ahorrarse y que no se ahorra, explica Manuel Pardos, presidente de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros (ADICAE), porque "quienes protestan son aún minoría. A los bancos les compensa aguantar esos chaparrones porque siguen ganando millones a costa de los que nunca se quejan". No obstante, explica Pardos, empezamos a aprender: "Antes, la gente se acercaba al banco con terror. Ahora, hay broncas cada día". Internet tiene mucho que ver en que estemos aprendiendo a protestar. Víctor Domingo, presidente de la Asociación de Internautas Españoles (AIE) cree que "al ser un potente medio de comunicación interactivo, propicia el intercambio de ideas, la identificación de problemas y la posibilidad de agruparse en defensa de intereses comunes. Desde esa perspectiva, sí que propicia una cultura de la protesta".

¿Y en el trabajo? Parecería que aquí no se queja nadie, pero según el bufete Landwell-PwC, el envío de mensajes injuriosos supone el 21% de las infracciones tecnológicas. Y es que, según una encuesta de Kelly Services, nuestros trabajadores están entre los más insatisfechos de Europa. Por suerte, como desahogo siempre nos quedará ese proyectil liberador e incivilizado que es un buen taco en el pasillo. O, como el 43% de los españoles, siempre puede agredir a su ordenador.

EL AGLUTINADOR, PEDRO CASAS

Los vecinos de Carabanchel Alto (Madrid), de los que es portavoz, le han plantado cara a la alcaldía y rebelado contra los parquímetros.

La guerra no está ganada, aunque sí las suficientes batallas como para que él esté convencido de que Carabanchel Alto vencerá en su pretensión de que desaparezcan los parquímetros.

¿Cuál fue el primer paso?

Darnos cuenta de que todos estábamos de acuerdo en nuestro desacuerdo. Después, nos pusimos a recoger firmas. Luego vino la primera manifestación.

Y llegó la instalación de los parquímetros...

Los ponían y amanecían en el suelo. Se los llevaron. El 1 de marzo ya no había. También empezaron a aparecer las rayas azules y verdes del suelo pintadas de blanco.

Se ha calificado ese comportamiento de los vecinos de vandalismo...

No lo aceptamos. La gente los tumbaba con cuidado, cuando el cemento estaba blando.

Hicieron el suficiente ruido para que el ayuntamiento les llamase a negociar...

Nos ofrecieron pintar algunas zonas más de verde y cambiar los horarios. Nosotros teníamos claro que era importante no ceder. Les dijimos que no queríamos mejoras, sino la desaparición de los parquímetros.

Son de los que creen que quien resiste, gana...

Somos expertos en resistir; llevamos 20 años pidiendo un metro, nos han quitado nuestra única biblioteca... Eso curte.

¿Todos a una...?

Somos un barrio muy castigado y esto ha sido el colmo. Nunca habíamos estado tan unidos como ahora. Eso nos hace tener confianza en la victoria.

EL FAMOSO, JORDI REBELLÓN

El doctor Vilches de "Hospital Central" mantiene desde hace tiempo una disputa con el alcalde de Águilas (Murcia) por irregularidades urbanísticas y un auditorio.

Afronta hasta noviembre la grabación de "Hospital Central". Acaba de participar en la película "GAL". Y le queda tiempo para pelearse con el alcalde de Águilas...

Después de dos legislaturas, se cree el "sheriff" del pueblo. ¿Protestamos poco ?

Poco y sólo cuando nos tocan nuestra casa.

¿Usted es muy protestón?

No soy de los que suelen quejarse en los restaurantes. Pero hay cosas ante las que creo que hay que actuar.

¿El doctor Vilches gusta porque, en el fondo, todos quisiésemos ser como él?

Sí. Vilches gusta porque dice y hace lo que quiere. En ese sentido es liberador.

Un médico así, en la vida real, se llevaría alguna torta...

A mí me toca un médico como Vilches y es probable que llegemos a las manos.

¿Qué funciona mejor a la hora de defender las propias ideas, el golpe en la mesa o la ironía?

A veces va mejor una cosa, a veces, la otra, depende de cada caso.

¿La popularidad sirve como arma para protestar?

Es evidente que ser famoso te ayuda a que te escuchen. Y si yo tengo que utilizar mi imagen para potenciar una queja, pues lo hago, claro.

EL PERSEVERANTE, GERMÁN NAVARRO

Se compró un coche que no funcionaba. Ha logrado que le den uno nuevo después de tres años de “guerrilla”. Lo volvería a hacer.

Albaceteño de 35 años, creó una web para contar su caso (miminimierda.com) y se plantó en el Salón del Automóvil con el coche y una pancarta donde se leía “Este coche es ¡una puta mierda!”.

¿Cuándo empezó?

El coche se estropeó a los tres meses de comprarlo. No sabían arreglarlo.

¿No le ofrecieron solución?

Devolverme el dinero. Me pareció indigno.

¿Qué hizo?

Primero, utilizar los cauces habituales. Hablar con la matriz.

Hasta que se hartó...

Me fui al Salón Internacional del Automóvil con el famoso cartel. Me agredieron. Nos denunciaron...

¿La clave de su éxito?

Armar ruido. Que se sintiesen incómodos. Desprestigiarles, pero con precaución.

¿Su satisfacción?

Moral. Yo no soy nadie pero le he ganado el pulso a una multinacional.

EL MEDIÁTICO, CARMELO GONZÁLEZ

Vive en Cataluña desde hace 25 años y exige que su hija sea escolarizada en español. Se ha convertido en un símbolo de lucha.

Pretendía resolver un problema familiar y ha acabado metido en política. Hace un año estaba solo, ahora aglutina a centenares y es portavoz de miles. Su secreto: saber captar la atención de los medios.

¿No se le hace un mundo esto de ser David contra Goliat? Ya se mueve por el Parlamento Europeo...

Ellos juegan a la estrategia del cansancio, así que hay que echarle paciencia. ¿Cómo ha afectado a la vida cotidiana de su familia?

Nos han insultado, en vivo y por e-mail. Con la niña están siendo muy respetuosos.

¿No le agobia que ya no sea sólo “su” problema?

Llega un momento en que asumes una responsabilidad con quienes lo comparten.

Ha sabido salir en prensa...

Tener visibilidad es fundamental. La Administración tiene que percibir que, le guste o no, vas a seguir ahí.

¿En huelga de hambre?

Es una medida drástica y estamos agotando antes el resto.

Se ha hecho político...

Nunca fue mi intención. Me vine a Cataluña porque creía que era un sitio progresista. Mi trayectoria es de izquierdas.