

Hace hoy exactamente once días justos se me murió mi querida hija Bárbara; la niña de mis ojos: guapa, dulce, inteligentísima, vital. La vi nacer en la clínica Nuestra Señora del Rosario de Madrid un 6 de julio –día del chupinazo en Pamplona- hace casi veintiséis años; y la sentí irse de este mundo el pasado día 10 de mayo, a las 10:57 horas, exactamente, en una sala de la UCI médica del hospital Puerta de Hierro de Majadahonda. ¡Descansa en paz, mi vida! ¡Cuídanos a todos desde el cielo!

Ya comprenderá el lector que las vivencias y mociones sentidas desde aquella mañana hasta el preciso instante en el que estoy tecleando en el ordenador para plasmar estas ideas, fueron tantas, de tal calibre, de tamaña magnitud y cualidad que no puedo menos de suscribir el decir hiperbólico del relator que pone fin al *Evangelio según san Juan*, cuando, refiriéndose en su caso a otras muchas cosas que Jesús había hecho, afirmaba que “si se escribieran una por una, pienso que ni todo el mundo bastaría para contener los libros que se escribieran”.

No tengo tiempo, ni gracia, en este momento, para tratar de escribir, para ver de fijar en papel o en archivo electrónico, tanta exuberancia como mana de un corazón tan apenado y roto... y que ha sido zarandeado con tanta virulencia desde aquel fatídico 30 de abril en el que comenzó el final... Aunque, a lo mejor, bien pensado, pudiera ser terapia de fundamento... - ¡ya se irá viendo! -, por el momento, limitémonos a cumplir con el amable lector al que debo la opción de leer un nuevo *post*, que ya ha quedado en barbecho una contribución mía en este *blog* y conviene volver a la rutina y al lenitivo proceso del *remansador* discurrir del día a día.

¡Mira por dónde! Resulta que acabo de citar -un párrafo más arriba- las palabras finales de un *Evangelio* y ahora resulta ser que el punto de partida de lo que quiero compartir con quien lea a partir del siguiente, tiene que ver, de forma exacta y precisa, con el lapidario arranque del mismísimo mensaje *joánico*. Les pasa a todos los que alguna vez leyeron a verdaderos maestros: que se quedaron encelados, como cuando los erales de Fuente Ymbro fijan la acometida en el tentadero; pues, todo el mundo sabe de memoria algunos empieces famosos. Véanse algunos ejemplos de la literatura en español: *Recuerde el alma dormida, avive el seso y despierte...* Aquello otro de: *En un lugar de La Mancha, de cuyo nombre no quiero acordarme...* O lo demás allá que reza: *Vine a Comala porque me dijeron que acá vivía mi padre, un tal Pedro Páramo...* ¡Qué decir de esta otra perla del realismo mágico!: *Muchos años después, frente al pelotón de fusilamiento, el coronel Aureliano Buendía había de recordar aquella tarde remota en que su padre lo llevó a conocer el hielo... O, pro domo mea, cómo no parar mientes en cuando La heroica ciudad dormía la siesta. El viento sur, caliente y perezoso, empujaba las nubes blanquecinas que se rasgaban al correr hacia el norte...*

Pues bien, tanto o más conocidas que las anteriores –y otras muchas que, a modo de florilegio, cabría espigar-, están aquellas venerables líneas que tanto han dado que pensar a filósofos y teólogos desde que quedaron plasmadas para la eternidad. Yo las traduje del griego –*en arché en o logos...*-, cuando era un mozo y cursaba COU en Oviedo, pero las citaré en latín, pues no soy tan hábil como para transcribirlas desde el teclado en caracteres áticos. Dice así: *In principio erat Verbum, et Verbum erat apud Deum, et Deus erat Verbum.*

- ¿La gallina?

- ¡Nada de eso! Más bien, sublime pensamiento que buscaba cohesionar, hacer compatibles, dos fuentes de sabiduría e iluminación llamadas a hacer converger lo humano con lo divino: la tradición bíblica del judaísmo –“Lámpara es tu palabra para mis pasos, luz en mi sendero” del Salmo 118- y la reflexión de la filosofía griega -de Tales a Platón y Aristóteles; de Anaximandro a Zenón de Citio y Crisipo.

Pues bien: cuando Fausto se siente impelido a traducir a su amada lengua alemana el texto al que estamos refiriéndonos –*In principio erat Verbum*– buscando una Revelación que, reconoce, en ninguna parte brilla más augusta y bella que en el *Nuevo Testamento*, dice que no le gusta verter *Verbum* ni por Palabra –*Wort*–, ni por Mente –*Sinn*–, ni por Fuerza –*Kraft*–... y que, con ayuda del Espíritu, de repente lo vio claro y, por ello, escribe, intuyendo el exacto sentido para la Modernidad de la sentencia clásica, que: “En el principio era la Acción –*Tat*”.

De esto es de lo que vengo ocupándome profesionalmente desde hace casi treinta años: de la acción humana; de reflexionar sobre la *praxis*; de buscar claves que me permitan comprender y tratar de explicar por qué hay actividades y conductas que son buenas y otras que son malas; qué nos posibiliten llegar a dejar sentado con fundamento suficiente que hay comportamientos deseablemente *universalizables* y otros, por el contrario, absolutamente vitandos... No es obvio y por ello, conviene ver si cabe encontrar pistas a las que podamos recurrir a la hora de justificar como adecuados unos quehaceres y a la de rechazar otros de manera taxativa... cómo conectar lo anterior con la inevitabilidad de la opción, del ejercicio de la libertad, en grado mayor o menor, cierto es: pero siempre inescusable, condenados como estamos a ser libres, al decir de *monsieur* Sartre... En qué medida acaba uno haciéndose a sí mismo de determinada forma –bueno, excelente, pésimo, malo–, al hacer ciertas cosas de cierta manera –*verbi gratia*: decir lo contrario de lo que se piensa con ánimo de engañar, hace que quien tal obre acabe en mentiroso; o que quien se quede de manera impropia y habitual con lo que es de otro, devenga en ladrón... y *así sucesivamente*, que decía el gitano... Y, por no hacer el cuento más largo, qué prácticas habituales se debieran fomentar –supuesta la imposible convergencia moral en la globalización–, qué presupuestos compartidos, por efímeros que sean –confianza, tolerancia, resiliencia, reconciliación, perdón–, permitirían, si no la convivencia, cuando menos la vida de unos grupos junto a los otros, en un mundo crecientemente multiforme –culturas, etnias, religiones, opciones de vida–, obligado a articular bases de interacción en una suerte de compromiso normativo paradójico que combine en equilibrio más o menos inestable lo global con lo local, lo de *ellos*, con lo *nuestro*... y que vaya más allá de la retórica elitista de quienes –como es mi caso y el de muchos de los bienintencionados y cultísimos lectores de *entreParéntesis*– nos movemos en el discurso abstracto, elitista –y sin embargo, insoslayable– de la igualdad formal, de los Derechos Humanos, del Derecho Humanitario, de la retórica de las ONG, de las potencialidades de la Globalización y de la agenda medioambiental y los Objetivos del desarrollo Sostenible.

Quien quiera bucear en los fascinantes alcances y conexiones de la acción humana –ya sea en sus claves éticas, en las políticas, en las económicas, en las culturales o jurídicas... ¡cómo no!, en las neurocientíficas, en las psicológicas o en las educativas–, topará abundantísima literatura con que entretenerse. Por citar un par de ejemplos, recomendaré al lector curioso dos libros: uno voluminoso, clásico, que releo con cierta frecuencia y siempre con provecho; y otro, novedad editorial en castellano de no hace siquiera dos meses. El primero es bueno, siempre que se esté dispuesto a hincarle el diente a un buen tratado de Economía –eso sí, del encaste propio de la Escuela Austriaca. Entonces, léase *La acción humana. Tratado de Economía* de Ludwig von Mises. Si lo que se busca es una aproximación a esta ética lábil, fragmentaria, a esa moral vivida y que se está viviendo en las megalópolis de la globalización postcolonial; y a partir de la cual confiamos en que se vaya pudiendo articular una filosofía moral para las próximas décadas... entonces recomiendo la lectura de Michael Ignatieff (2018), *Las virtudes cotidianas. El orden moral en un mundo dividido*.

No entraré en profundidades- ¡no quiera Dios que me pase lo que le aconteciera, años ha, al ínclito don Federico Trillo-Figueroa, de los Trillo-Figueroa de toda la vida, cuando, con voz campanuda de alferez de complemento que va para galonista, gritara aquello de “¡Viva Honduras!”, acabante de aterrizar en el aeropuerto de El Salvador! No entraré, pues, yo en honduras: rozaré, no más, como la mariposa, de manera muy aleatoria y superficial, algunos aspectos menores –bueno: eso de menores, ¡según se vea! - de la acción humana diaria y de los quehaceres de la gente. Cierto es que, aunque no sean aspectos de calado profundo, sí me dan mucho que pensar y, salvo que empiece a delirar; a menos que esté principiando a proyectar los deseos y a confundirlos con las realidades; siempre que no me esté engañando ni el *genio maligno* de don René, ni *el mal espíritu* de san Ignacio... o el más familiar *diñu burlón* de los astures; digo que, si no hay un *diablo cojuelo* trocando churras por merinas, creo que, de tanto ir la burra al trigo, puedo estar en condiciones de ir anotando, siquiera sea de manera provisional, ciertos corolarios sobre la praxis, sobre la acción humana, consciente y *aliquo modo* –ya va dicho-, libre. Porque, igual que las rosquillas de San Isidro, que las hay tontas y las hay listas; en esto del actuar, lo hay bueno y lo hay malo. Digamos una brevísima palabra e ilustrémosla con algunos ejemplos.

Ayer se leyó en todas las misas y se escuchó en todas las iglesias de la catolicidad una perícopa inmejorable: “Hay diferentes dones, pero el Espíritu es el mismo. Hay diferentes servicios, pero el Señor es el mismo. Hay diferentes actividades, pero Dios, que hace todo en todos, es el mismo. En cada uno se manifiesta el Espíritu para el bien común” (1 Cor 12, 3b-7. 12-13).

Cuando llegué el 30 de abril al hospital Puerta de Hierro y veía que la vida de Bárbara estaba seriamente comprometida, me dije: ¡Sí, señor! ¡Esta gente sí que hacen algo bueno y valioso por la humanidad! ¡Los médicos, las enfermeras, los auxiliares, quienes atienden a los enfermos y a los pacientes, sí que son gente que aporta valor al mundo!... Y nosotros, ¿qué? ¿Vale, de veras, para algo?, ¿sirve lo que hacemos para algo más que para ganarnos la vida y cobrar al fin de mes?

Ahorro al que esté leyendo los contrastes y conversaciones conmigo mismo... Porque el final, como en la carta a los Corintios, resulta que el bien común requiere de todos y de los diversos... El hospital funcionaba como un reloj... ¿Cómo habrían de poder operar los neurocirujanos, si no hubiera habido ingenieros que hubieran ajuntado al milímetro la logística? ¿Cómo habría acabado alguien llegando a convertirse en residente, si no hubiera pasado en su día por la escuela primaria, lo mismo que yo hube de pasar por el parvulario de la señorita Menchu, hace ya tantos años? ¿Cómo iba a poder funcionar con la excelencia que evidenciaba, si no hubiera mucha habilidad gerencial soportando los procesos? O, por poner la cámara con otro enfoque, buscando otra perspectiva: ¿quién es el que no es capaz de ver que aquel cantero, picando piedra en el siglo XII, no estaba haciendo tal, sino construyendo el Pórtico de la Gloria? ¿Quién será tan ciego de no ver cómo los propósitos de nuestros quehaceres dependen de lo que decidamos que sean? Al menos en parte.

Cuentan –*e se non è vero, è bene trovato*- que, en una visita que hizo el presidente John Fitzgerald Kennedy a la NASA allá por los años 60 del pasado siglo, se acercó al empleado que, obviamente, se encargaba de barrer y fregar el piso y, tratando de congraciarse con él, de manera campechana le preguntó que en qué consistía su trabajo. Dicen que el conserje respondió: “¡Yo estoy ayudando a poner un hombre en la luna, señor presidente!”

¡Hombre!, es verdad que cualquier caso tiene o puede tener su contraejemplo. Así, está el chiste de aquel que, habiendo recibido la orden de parte del jefe de obra de empezar a tabicar

una pared, no hizo caso, tumbó se a la Bartola y esperó a ver qué pasaba. Cuando el jefe le dijo que por qué no había empezado a poner ladrillo, para salir del paso, le respondió, con un par de capotazos por bajo e ínfulas de arquitecto de postín: “¿Y dónde están los planos?” ...

Déjese extraer un corolario por modo de tesis en positivo:

No todos valemos para todo, no todos valemos para cualquier cosa, ni todos valemos para lo mismo... Pero, en general, todos valemos para algo. Algunos rayan en lo excelente, como, por ejemplo, un paisano mío, de Mieres, que es el único español que figura entre las cien personas más influyentes de mundo que escoge cada año la revista TIME. *Llámase José Andrés y díz que ye cocineru...*

De lo que se trata, por parte del agente, es de averiguar para qué sirve y asumirlo como sentido cuasi vocacional y pista para la autorrealización y la felicidad. Y lo que debieran hacer quienes tienen por tarea *hacer-hacer*, hacer que se hagan ciertas cosas de cierta manera, dirigir la acción de otros, es identificar el talento y ubicarlo en el puesto que le corresponda y del que más partido quepa esperar...

Pues, parafraseando al Maestro, tan insensato y fuera de lugar estaría, en circunstancias ordinarias, poner de portero a un centrocampista, como imprudentísimo sería mandar al guardameta a sacar un córner al campo contrario en el minuto tres de la primera parte.

Vayamos a por la de arena, que esto me está saliendo demasiado almibarado y van a pensar quienes me lean - ¡y no les faltará razón! - que estoy más hundido de lo que estoy...

Como más hundido en el pozo de la tristeza no se puede estar, no nos habrá de quedar otra que *echar la pata p' adelante*, apretar uno contra otro y ver de sacar cabeza y mantenerse en pie, siquiera sea *groguisimo*, mientras la campana suena y el árbitro, el *réferi*, nos manda a la esquina. Tiremos, pues, un poco de mala uva y digamos que, naturalmente, caben también malas prácticas.

El asunto es tan viejo como, cuando menos, el bueno de Sócrates. El pasaje clave está relatado en el Libro Segundo de *La República* de Platón. Discutían Glaucón y Sócrates acerca de en qué consistía la justicia y de cuál es la razón por la que las personas actuamos justamente los unos con los otros. El optimismo *buenrollista* inicial de Sócrates ya ve uno que no tiene sentido... Glaucón lo desbarata de manera inmisericorde... Aunque más no sea por el hecho de que si no, ¿para qué habría de seguir escribiendo Platón cientos de páginas posteriores a este primer asalto dialéctico entre su hermano –Glaucón- y su maestro –el *Tábano* ateniense.

Los justos actuarán con justicia; los injustos, injustamente... viene a decir, cándidamente, Sócrates. Glaucón parece responder con aquello que se oye por la parte de Pelúgano, en el *conceyu d'Aller* cuando alguien, con sorna, no da crédito a lo que le van diciendo; no se aviene a comprar burra vieja por jaca lozana y le espeta al otro aquello otro de: “¡Sí, ho!... ¡Ya toyí!”...

Cuenta Glaucón el cuento de Giges. Giges era pastor del rey de Lidia y un día, tras un terremoto mientras cuidaba el ganado, entró en una cueva donde encontró un anillo que tenía la propiedad de convertirlo en invisible. ¿Qué hizo? Lo que cualquier persona normal haría, según Glaucón: entró en palacio, mató al rey, se benefició a la reina, hízose el amo del chiringuito... y aquí paz y después, gloria.

Sócrates, dice Glaucón: ¿qué pasaría se le diéramos un anillo como el de Giges a esos que tú dices que son tan buenos y que actuarían siempre de manera justa? ¡Qué habría de pasar!

¡Que si no los ve nadie, harían exactamente lo que les diera la realísima gana... y siempre a su favor, cayera quien cayere! Sólo el miedo guarda la viña... Si no fuera por el temor a ser pillado *in fraganti*, a que se descubra la mala acción, a que se destapen y se aireen las propias perversiones –de la pederastia al sadismo, pasando por lo que quieras añadir... ¡ya verías tú lo que nos íbamos a encontrar!

¿Será cosa de que Glaucón tenga la verdad, tod la verdad?... Hombre, cuando menos, habrá que concederle bastante experiencia de la vida, el escepticismo necesario para saber que, sobre poco más o menos, todos estamos hechos de la misma pasta, del mismo barro... Que, incluso los fervientes católicos, pedimos en el *Padre Nuestro* antes de que nos libre del mal y decir Amén, que *ne nos inducas in temptationem*... porque, si la tentación es fuerte y vive arriba... y si nadie se va a enterar... ¡Ya te digo!... ¡A menos que uno crea en el juicio *post mortem*... y en la comparecencia ante el inapelable tribunal del Padre Eterno, que dijo el otro... esto, sin leyes que amarren bien y, sobre todo, sin transparencia –lo contrario a la opacidad de la que proveería el anillo gigiano- esto correría el peligro de convertirse en el acabóse...

El hijo de la partera y el escultor no tiene otra: recula y pide árnica... Eso, por lo demás, le dará pie a Platón para plasmar una de las obras más sugerentes y ejemplarizantes de la filosofía política de todos los tiempos; uno de los escritos más señeros y representativos de lo que – salvada la buena voluntad que, en principio, a nadie debería negársele- se haya de entender por una *sociedad cerrada*, como bien nos indicara en su momento *sir* Karl R. Popper.

Y dije bien al matizar con ese “en principio” ... Porque todo esto tiene que ver con lo que en la jerga al uso conocemos como el *intelectualismo moral*. Dicho en plata: ¿los que actúan mal, lo hacen porque son malos o es que se confunden y actúan mal por error? Es decir, que actúan mal, creyendo que lo que hacen está bien. O sea, que actúan mal *sub specie boni*... Roban porque no se dan cuenta de que robar es malo... Si lo supieran, dejarían de quedarse con lo ajeno, *ipso facto*.

De cómo se responda a las preguntas, las reacciones a las malas prácticas, irán en un sentido – corregir, reeducar al que está equivocado- o apartar, encerrar, quitar de en medio, aplicarle lo que don Gustavo Bueno tiene recetado hace más de un cuarto de siglo para los de las ETA: lo que el maestro ovetense denominara la eutanasia procesal... (Lo formulaba como dilema: o son humanos o no lo so; si no lo son, matémoslos como a perros rabiosos, por asesinos; si lo son, no los tengamos presos, porque, si se llegan a comprender el mal que hicieron y a arrepentirse de sus crímenes, sufrirán tanto que pedirán la muerte; *ergo*: ¡blanco y en botella!, concluía el padre del *cierre categorial*).

Hace años, en una clase que estaba impartiendo a un grupo del Programa de Dirección en Seguridad Industrial, no sé cómo fue la cosa, que salió a relucir el asunto del intelectualismo moral. Eran unos veinticinco o treinta estudiantes, mayores de 35, en términos generales, miembros en buena medida de cuerpos y fuerzas de seguridad que buscaban reconducir sus carreras hacia el mundo civil y la empresa. Tras relatarles, sobre poco más o menos, lo que va dicho, pregunté: ¿Y vosotros qué pensáis: que *tó er mundo é güeno* o que los hay malos!

Me sorprendió la reacción de un alumno que saltó como un resorte y de carrerilla dejó: ¡“Eso tiene fácil respuesta! Es la que nos daba el hermano Isacio Aberasturi en el colegio de La Salle cuando tiraba de chasca y decía que había no sólo malos, sino que la gradación *iba in crescendo*. Los había *malévolos, malos, malignos, malvados, perversos, protervos* y, en el summum del hijoputismo, en el virtuosismo de la hijoputez personificada, estaban los *vesánicos*.

¡Ahí es nada! ¡Hay si Glaucón hubiera podido tomarse unos *txikitos* de *txakolina* con el hermano *Aberas*!

No sé si la clasificación anterior convencerá a todo el mundo; pero dar que pensar, sí que da. ¿O no...? Por mi parte no soy proclive a juzgar intenciones –ya se sabe que cuando se habla de otro y se juzga la intención ajena, suele uno proyectarse; hablar más de sí mismo que del otro. Tampoco me gusta ni siento querencia a emitir juicios temerarios, porque, como dicen, “nunca se sabe” ... máxime en este mundo de *fake news*, de contaminación mediática, de estulticia convertida en sistema, de las medias verdades ideológicamente interesadas, de falta de criterios estables a partir de los cuales llevar a efecto la pertinente crítica...

Con todo, no puedo dejar pasar algunos botones de muestra que indican que no todo lo que reluce es oro... ¡ni mucho menos!

Unos por inadvertencia, otros por falta de profesionalidad; éstos por indiscretos, aquéllos por incoherencia; los de más allá por estultos e imbéciles... y todos por tontos o *sobrados* con su *tantín de desagarramantas*, el caso es que hay bastante mala praxis y mucho que mejorar en lo tocante al quehacer profesional. Eso por apelar no más que a los que tendrían que aprender... - ¡pongámosle una vela a Sócrates! - Porque, *fuera aparte*, habríamos de contar con los que, encajando *como ésa al aquello*, en alguna de los compartimentos de la taxonomía que propone hermano Isacio, no son buenos y diseñan a tiralíneas la manera de joder al prójimo y reírse del personal... ¡Ay, Pablín el del casoplón! ¡Ay, Zapatero, Zapatero: se te está viendo el plumero!... ¡Mientras haya tontos útiles... *tutti contenti*!

Hace muchos, muchos años, recuerdo haber tenido una sabrosa conversación con el padre Arroyo, figura, genio y benemérito decano que fue de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de ICADE. Con aquella voz suya tan peculiar –entre atiplada, quebrada y excesivamente nasal-, me decía: ¡

“¡En Ética empresarial, no robar y no mentir!... ¡No robar y no mentir!... ¡Eso es lo que hay que hacer! ¡No robar y no mentir!”

Yo admitía que el bueno del padre Arroyo tenía razón... *mais non toda*!...Era como lo que decían de los paisanos de cuando entonces que estimaban no necesitar de confesión, por carecer de pecados, toda vez que “yo ni robo ni mato, señor cura. ¿Qué pecados voy a tener?” Por lo demás, por aquel entonces, estaba yo tratando de llevar la reflexión de mis clases y mis escritos un poco más allá del rótulo que había heredado en 1990 y que –*Deontología Empresarial*- se me hacía escaso para instrumentar sobre un tan exiguo *leit-motiv* toda una propuesta capaz de ilusionar, de aspirar a la excelencia de la empresa y la gestión. Buscaba, cuando menos, hablar de organización y organizaciones; de una Ética Empresarial, que ubicara a la empresa en sus coordenadas justas, que la situara a la altura de los tiempos y la instara a pensar en colaborar con el resto de los agentes globales en la construcción de un mundo más justo, más sostenible, desde una acción responsable y una gestión anclada en sólidos valores éticos...

Claro es, el no mentir y no robar venía a ser un *minimísimo* moral... lo menos que, a mi entender de entonces, se podía vender en Ética. Rayaba con el puro, simple y llano suelo de la legalidad, con el Derecho y con la ley. Pero ahí de Ética, había más bien poca cosa. Era, en todo caso, una verbalización exagerada –como el propio padre Arroyo era! - del *principio de no maleficencia* que nos pide, desde el bueno de Hipócrates de Cos, que, ante todo, no dañemos, al menos, no hagamos daños de manera innecesaria: *primum non nocere*...

Ya lo sé: No hacer daño está bien. Pero es poco. El chascarrillo de que “¡qué bueno es Manolito que, ve a un ciego por la calle y no le hace nada!” es hasta un chiste políticamente incorrectísimo que, confío, se sepa leer *comme il faut*... Pero no ir más allá de no hacer las cosas mal, ni supone retos serios; ni merece la pena empeños grandes, si estimula, ni motiva, ni garantizará hazañas que merezcan el empeño de manera valerosa. Y una empresa, no se olvide, es, junto a otras muchas cosas, “una acción que valerosamente se comienza”. Mark Zuckerberg está mucho menos interesados en las cuentas y en los números del negocio de Facebook que en su misión de *Connecting people*... y de *helping people understand the world around them!*... Se dirá, no sin cierta dosis de verdad, paralela a otra de cinismo paralelo., que para cuadrar las cuentas ya tiene a Sheryl Sandberg que, como respuesta a la única pregunta importante –*What business are we in?*– responde, sin dudar, que en el de la *Advertising*...

Dos ejemplos de mala praxis que dejo al lector enjuiciar: el banco en el que cobro mi nómina, del que obtuve un crédito hipotecario en su día, en el que están domiciliados mis recibos... y del que me fío –no tempo tiempo para revisar cada apunte; pienso que la gente hace bien su trabajo; sé que la informática no falla- me cobra, por comisión de mantenimiento y de administración unos 200 euros cada seis meses. Me cobra, también a razón de 30 euros por cada tarjeta de crédito que tenemos... Nunca había corrido tras el asunto... Ni miraba los papeles. Pero, ¡ay!, cuando tuvimos que arreglar no sé qué cosa de Bárbara, con sorpresa me preguntó Marta, mi mujer: “¿Y esto?” ... Trasladé la cuestión a una amable funcionaria de la entidad y me dijo: “Esto está mal cobrado. Se lo retrocedo inmediatamente” ... Y yo: “Pero, ¿cómo es posible que pasen estas cosas, cuando tengo domiciliado esto y lo otro y lo demás allá... y tal y tal y Pascual... y cumplo todas las requisitorias para beneficiarme de algo que ustedes ofrecen a clientes como el que suscribe... y que no se va a otro banco, porque cree que va a encontrar más de lo mismo...” Y ella, que si el sistema; que si la clave; que si no reconoce las especificaciones.... ¡Qué sé yo!

“¿Podría usted cotejar desde que soy cliente que no se me ha cobrado indebidamente más cantidades...?” Aquí dijo que ella no podía. Le dije que le daba dos días. Trascorridos, pasaría y, si me decía que no podía, ya me encargaría yo de que alguien se responsabilizara... Pasé; y la directora, tras pedirme perdón y me dice que me tenían que devolver –si se lo admitían los interventores de turno- la bonita y redonda cantidad - ¡vaya por Dios!- de 1.500 *leuros* de vellón... Hice un acto de fe -¡tampoco estaba yo para luchar y negociar con contundencia!- y dije que vale; que de acuerdo... que daba por buena la cantidad -¡vete tú a saber si era ésa u otra!- y que se aseguraran de que nunca más volviera a ocurrir.

¿Estulticia, falta de profesionalidad, “robo” a tiralíneas y si cuela, cuela?... Saque el lector consecuencias.

Otra más guapa: Hace cinco años una conocida empresa de telefonía me cobra la nada desdeñable cantidad de 300 euros, supuestamente, como penalización por irme a una firma de la competencia que me ofrecía mejores condiciones. Alegaba la primera que esa era la cantidad que debía, a resultas de un teléfono que me había entregado en su momento. Aduje que no; que yo no había recibido teléfono alguno... Llegué a hablar con más de cinco telefonistas con acento sudamericano. Cansado de que no acabáramos de entendernos y tras consultarlo con un responsable de tienda en la calle Princesa que, en vano, trataba de *desfacer el tuerto* asegurándoles a sus compañeras allende el charco que era un error suyo... Volví a llamar y, cuando me dijo “Soy Reyes Bustamante. ¿En qué puedo servirle?” la dije: “Quiero que me atiendan en catalán” ... Tras el “*Bon día. Digim...*” Le contesté: “Mire señora, he pedido que

me transfirieran para ser atendido en catalán, pero lo que quiero es que me atienda en castellano alguien con quien me pueda entender”...

Más buena voluntad por parte de ella, imposible... Pero no se arregló el problema.

Me cobraron 300 euros. Di orden al banco de devolver el recibo... Di orden al banco de que no volvieran a pagar nada de esa empresa... Pasados dos meses, volvieron a cobrar 300 euros.

Fui al banco y dije: “Resulta que me he dado de baja en una compañía de teléfonos y ahora, ¿voy a tener que cambiar de banco?”... Y ellos, que por qué decía eso. Y yo, que por lo que acababa de ocurrir: que, habiendo dado orden de no abonar recibos ni facturas de la empresa en cuestión, comprobaba que se habían cargado en mi cuenta los 300 del ala.

Y entonces, el bancario de turno me lo confiesa: Nosotros hemos bloqueado la cuenta; pero la compañía de teléfonos, de manera fraudulenta, salta la clave de bloqueo y lo ha cobrado sin que nosotros pudiéramos hacer nada. “¿Y qué puedo hacer yo?”... Podemos devolver el recibo; pero no puede hacer nada... Devolvieron el recibo; la compañía de los teléfonos me metió en el registro de morosos... y sólo la suerte de tener un amigo, alto ejecutivo en la empresa, arregló, tras mucho esfuerzo, la situación...

Prometo que, a partir del curso que viene, en mis clases de Ética Empresarial, empezaré por lo básico... Rezaré un padre nuestro al padre Arroyo y comprobaré las cuentas de tabernas y restaurantes, tratando de arrojar luz a la siguiente *research question*: ¿en qué porcentaje se comenten errores a la hora de cobrar y, de entre ellos, cuántos van a favor de obra, a mayor bien del tabernero; y cuántos al del pagano clientelar?