



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE DERECHO



**“Las buenas maneras como normas de trato social: ¿constituyen una materia de relevancia jurídica actual?”**

Alumna: Patricia Verónica Estrada Raurich  
Profesor guía: Antonio Pedrals García de Cortazar  
Noviembre de 2011

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>II. NORMAS DE TRATO SOCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>1. CONCEPTO DE NORMAS DE TRATO SOCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA DE LAS NORMAS DE TRATO SOCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>3. IMPORTANCIA SOCIAL Y JURÍDICA DE LAS NORMAS DE TRATO SOCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>III. LAS BUENAS MANERAS .....</b>	<b>11</b>
<b>1. CONCEPTO DE BUENAS MANERAS .....</b>	<b>11</b>
<b>2. CONSIDERACIÓN SOCIOLÓGICA DE LAS BUENAS MANERAS COMO NORMAS DE TRATO SOCIAL .....</b>	<b>12</b>
<b>3. ASPECTO JURÍDICO DE LAS BUENAS MANERAS.....</b>	<b>14</b>
<b>4. IMPORTANCIA DEL TEMA DE LOS VALORES POR CUANTO INFLUYEN EN LAS BUENAS MANERAS .....</b>	<b>18</b>
<b>5. EXPERIENCIA PERSONAL EN CUANTO A LAS BUENAS MANERAS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>V. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>24</b>
<b>A. DOCTRINA.....</b>	<b>24</b>
<b>B. ARTÍCULOS ELECTRÓNICOS .....</b>	<b>24</b>
<b>C. TEXTOS POSITIVOS.....</b>	<b>25</b>

**Resumen:** Nuestra sociedad ha sido protagonista de una gran falta de solidaridad, empatía y buenas maneras en el trato de unos con otros. Las normas de trato social pareciera que no tienen un gran peso entre las personas insertas en una sociedad, ya que al carecer de sanción jurídica, parecen no tener más valor que el que cada persona le da en particular. El presente trabajo trata de dar una mirada general a dichas reglas sociales, y en particular, a las buenas maneras y cómo éstas influyen en el comportamiento de los seres humanos que se encuentran insertos una sociedad determinada.

**Abstract:** Our society has had the leading role in a lack of solidarity, empathy and good manners between one and others. It seems that the social rules do not have great importance in the people that live inside a society, which can be explained because there is a lack of judicial sanction to these rules and they seem to have no more value than the one that every person gives them in particular. This paper tries to give a general look to these social rules and particularly to the rules concerning the good manners and how those have an influence in the behavior of human beings that are part of a certain society.

**Palabras claves:** Normas de trato social –buenas maneras –regulación –sanción – importancia en la realidad jurídica.

**Key words:** Social rules –good manners –regulation –sanction –importance in judicial reality.

## I. INTRODUCCIÓN

Las normas de trato social, como tema, son complejas, sobre todo, dentro de ellas, las buenas maneras y para poder abordarlo de la forma adecuada es necesario hacer una breve reseña de cómo éstas surgieron y cómo fue su transición a través de la historia del hombre, hasta llegar a nuestra época y analizar si siguen teniendo la misma importancia y arraigo en las personas y si de esta manera están –o no- presentes dentro de la misma realidad jurídica de la cual somos todos parte.

Escogí este tema, ya que creo que dentro de nuestra sociedad y dentro de la gran familia jurídica que formamos todas las personas que estamos insertos en este sistema, es un tema que aún significa algo para algunos, la minoría, ya que a través de los años y de los diferentes cambios a los que hemos sido sometidos, las normas sociales se han ido olvidando, han ido cayendo en desuso y se ha dado paso a una nueva forma de relacionarse, o mejor dicho de ‘no relacionarse’ entre las personas.

En la Declaración de Oñati (AA. VV., 2006) se hace referencia a que existe un marcado individualismo hoy y me parece que es relevante, porque creo que describe a la perfección lo que vivimos actualmente, en cuanto a que, en efecto, nuestra convivencia se ve fuertemente afectada por la falta de empatía y solidaridad que existe entre los seres humanos, lo que lleva a que las personas piensen sólo en ellas mismas y no actúen de acuerdo al fin último, al bien común. Cuando esto ocurre, tenemos que se pierde en gran parte el respeto mutuo y también la forma de relacionarse, es decir, se pierde, lo que entre otros términos, puede llamarse fraternidad.

La marcada presencia del individualismo en las personas, resultado de décadas de antropocentrismo y de búsqueda de la llamada ‘identidad’ y propósitos del ser humano, ha sido protagonista en nuestra realidad, tanto social como jurídica, lo que ha llevado a que se desarrolle un egocentrismo que afecta a las posibilidades de la raza humana de encontrar el verdadero bien común.

Para poder determinar si tanto el tema de las normas de trato social, como el de las buenas maneras tienen relevancia en nuestra actualidad, en el área social, pero aún más importante, en el área jurídica, es necesario realizar un breve análisis a los conceptos y acepciones que existen de ambos conceptos, “normas de trato social” y “buenas maneras” y qué valor o importancia se le atribuye a cada uno de esos términos.

Pero más allá de los conceptos literales que puedan existir sobre estos temas, es importante abarcarlos en un sentido amplio. Esto se refiere a las normas o reglas sociales –y dentro de ellas a las buenas maneras- entendidas como el respeto de unos hacia otros, la

empatía, la solidaridad, la cortesía y lo que es aún más importante, la fraternidad, la buena fe, la lealtad y la transparencia.

Mediante este trabajo se pretenderá establecer la actual importancia de las normas de trato social y como parte de ellas, las buenas maneras, su relevancia social y cómo de esta forma se introducen al mundo jurídico y constituyen, o no, parte de la práctica jurídica, del día a día, en las leyes, en tribunales, en la política, etc.

Es decir, mediante una breve reseña histórica de dichas normas y de las buenas maneras y todo lo comprensivo de éstas, como lo son el individualismo, el comunitarismo, el bien común, entre otros se tratará de comprobar si las buenas maneras tienen una vigencia jurídica actual, para lo cual se recurrirá a la revisión de normas jurídicas y sociales junto con leyes, decretos y cuerpos normativos que reflejen el uso de dichas reglas sociales y las buenas maneras o buenas formas de relación entre los seres humanos, tanto en un plano profesional, como en un plano meramente social.

Además, a lo anterior se agregará un punto de vista diferente, como lo es la práctica judicial profesional, ya que de la experiencia adquirida en trabajos, tanto jurídicos como académicos, he podido vivir en primera persona la forma de relacionarse de las personas en nuestra profesión. Esto me ha dado la posibilidad de vivir de cerca la existencia –en ciertas personas- del buen trato, de la solidaridad y la empatía, características en su mayoría olvidadas en nuestro mundo cotidiano.

Pero, ¿están realmente las normas de trato social y dentro de ellas, las buenas maneras, o el buen trato, consagrados en nuestro Ordenamiento Jurídico? ¿Tienen alguna importancia jurídica, además de la social, que obligue a las personas a llevar ciertas conductas, a actuar de maneras determinadas con otras personas? Al respecto menester es determinar si acaso existe alguna forma de reproche o medidas coactivas que obliguen a las personas a cumplir con dichas normas.

Como se demostrará, las buenas maneras sí se encuentran reconocidas en algunas normas jurídicas. En ciertos casos se presenta en la forma de la buena fe, o de respetar y cumplir la palabra empeñada, en la lealtad y fraternidad. Pero es necesario determinar si realmente se llevan a la práctica estos preceptos jurídicos, o sea, es menester establecer si son sólo parte de la teoría o si realmente se les da uso en la actualidad jurídica.

## **II. NORMAS DE TRATO SOCIAL**

### **1. Concepto de normas de trato social**

Las normas de trato social, como lo indica Agustín Squella “son prescripciones originadas al interior de un grupo social determinado, que tienden a la realización de ciertos fines como la urbanidad, el decoro, la cortesía y otros semejantes, en las que la inobservancia de los deberes impuestos se traduce en un tipo difuso de sanción, consistente en el rechazo o repudio que el grupo de que se trate hace en la persona del infractor” (2000: p.53).

Las personas, al estar dentro de una sociedad, tienden a formar grupos que conecten a unos con otros, o muchas veces incluso, uno se ve integrado a un grupo determinado no voluntariamente, sino por obligación, como lo es el caso de las familias. Es en estos grupos que nacen estos tipos de normas y que por sus características especiales, las personas que conforman estos grupos sociales, las siguen.

La costumbre posee un rol protagónico dentro de este tipo de normas, ya que se ve demostrado en la realidad que las personas, al estar en situaciones parecidas, reaccionan de manera similar y de esta manera ese actuar se transforma en una conducta habitual, capaz de crear en los individuos un deber ser digno de ser repetido y obedecido por el resto.

### **2. Breve reseña histórica de las normas de trato social**

Podemos ver que en la historia de la creación de las normas y de las leyes, los seres humanos pasamos por muchos períodos, entre los cuales podemos identificar siglos antiguos donde los hombres vivían en un estado de naturaleza pura. Esto quiere decir, que los individuos vivían en una suerte de ‘desorden social’; cada uno buscaba y conseguía sus propios intereses, utilizando cualquier medio para lograr su consecución, sin importar las consecuencias que provenían de sus actos y sin pensar en el otro, como ser humano igual y con similares capacidades.

De esta forma, los seres humanos vivían en un estado constante de conflictos. Se libraba ‘la guerra del hombre contra el hombre’ como lo llamaba Hobbes.

Los hombres gozaban de libertad plena, pero conflictiva, ya que muchas veces la persecución de un fin en particular involucraba el interés de dos o más personas y sin orden que los guiara, la obtención de ese fin se alcanzaba usando métodos muchas veces reprochables. “Este estado primitivo no puede ya subsistir, y el género humano perecería si no cambiase su manera de ser”. (Rousseau, 2002: p. 32)

Fue así como los hombres en su conjunto crearon una alianza, un ‘contrato social’ – como lo llamó Rousseau- en que si bien cedían parte de esa libertad plena que tenían en un estado de naturaleza carente de reglas, obtenían la unión de esfuerzos para lograr fines comunes, de manera que todos pudiesen conseguir lo buscado, obtenerlo por medios idóneos. “Pero como los hombres no pueden engendrar nuevas fuerzas, sino solamente unir y dirigir las que existen, no tienen otro medio para conservarse que formar, por agregación, una suma de fuerzas, la cual pueda dominar la resistencia, ponerlas en juego para un solo móvil y hacerlas actuar concertadamente”. (2002: pp. 32-33)

Así, se debió crear un orden artificial que regulara la convivencia de los hombres, ahora insertos en una sociedad de pares, de personas con capacidades y características comunes, todos iguales en derechos y oportunidades.

Luego, con el paso de los años, la sociedad se fue formando sobre la base de variadas normas, que en gran parte se referían a las buenas maneras, a la cortesía y al respeto mutuo entre hombres.

En la medida que el tiempo continuó su trayectoria, dichas reglas sociales se vieron afectadas, disminuyendo cada vez más, hasta que el poder se vio corrompido de tal forma que los mismos hombres, antes libres e iguales, se vieron esclavizados y abusados por el gobierno existente, tal como sucedió en Europa alrededor de los siglos XVII al XIX. Con un olvido casi total de las buenas maneras, de la solidaridad y del respeto, los hombres se vieron en la necesidad de romper con este orden de cosas que vulneraba la dignidad de la

mayoría de las personas dentro de la sociedad y de imponer un nuevo orden de cosas, en que se respetaran sus derechos y su carácter de iguales que una vez tuvieron.

Fue así como se dio lugar a variadas revoluciones, como la Revolución Francesa, que dentro de sus ideas principales, se encontraba el respeto mutuo por las personas, mediante el conocido lema **libertad, fraternidad e igualdad**.

Es de esta manera que se dio lugar a la sociedad como la entendemos hoy en día, en la que reinan las normas y leyes, pero en que, lentamente, se han ido olvidando los principios fundamentales que antaño se perseguían.

Mucho ha pasado desde aquellas revoluciones. Muchos gobiernos, represiones, guerras, tratados, etc. Sin embargo, pareciera que se han olvidado las ideas base que hace un tiempo fueron de suma importancia, que representaban una sociedad mejor, de mejores individuos, o mejor dicho, de seres humanos.

### **3. Importancia social y jurídica de las normas de trato social**

En nuestros tiempos, tenemos que las normas sociales, que alguna vez se fundaron en principios firmes, se han desvanecido hasta casi no poder percibir las dentro de nuestra sociedad.

Su importancia social actual va decayendo en la medida que el enjambre social va creciendo y volviéndose cada vez más egoísta e individualista.

Las normas sociales no tienen el mismo peso que tuvieron hace unos siglos atrás, cuando el decoro y los buenos tratos, tales como la cortesía y el respeto, eran cualidades que prácticamente eran obligatorias en el comportamiento de una persona.

Hoy en día es extraño ver personas que viven su vida pensando en los demás antes que en ellos mismos.

Cuando se comete una infracción a dichas normas, tenemos que la reacción del resto de las personas que conformamos la sociedad, se manifiesta de una manera negativa, generando

un reproche social, uno que a veces puede ser muy fuerte y causar una gran impresión en la persona del infractor.

Ahora, jurídicamente hablando, tenemos que las normas de trato social, como tales, no encuentran mucha cabida, ya que al carecer de una sanción coercitiva, es decir, en el momento que este tipo de reglas no son obligatorias para las personas, carecen de un mecanismo punitivo. Aún así, veremos más adelante que dichas reglas sociales sí encuentran acogida en nuestro Ordenamiento Jurídico, en ciertos cuerpos normativos, como lo es el Código Civil, el Manual del Abogado y en ciertas leyes, como el Estatuto Administrativo, por nombrar algunos.

### III. LAS BUENAS MANERAS

#### 1. Concepto de buenas maneras

Las buenas maneras, en un sentido restringido, se refieren a “etiqueta”, al buen comportamiento. Según la Enciclopedia Británica etiqueta es el “sistema de reglas y convenciones que regulan el comportamiento”, tanto social como profesional y que en cualquier unidad social existen reglas de comportamiento aceptadas y reforzadas por códigos legales. Hace referencia también a que hay normas de conducta mandadas por la costumbre y reforzadas por la presión de la misma sociedad.

Otra acepción de las buenas maneras se envuelve en el concepto de la cortesía. Ésta hace referencia a una forma determinada de comportarse, de acuerdo a las buenas costumbres y de acuerdo a normas sociales, apoyada fuertemente en el decoro. También se define a las buenas maneras como el buen trato, trato con respeto al otro.

Ahora, las buenas maneras entendidas en un sentido amplio, se refieren a la empatía por los demás, el tratar al otro como a uno mismo, para así lograr una buena relación, relación con respeto. Llevando las relaciones de esta forma, lograr los objetivos propuestos se hace mucho más fácil.

Cabe destacar una obra de Erasmo de Rotterdam llamada *De civilitate morum puerilium*, la que desde antiguo, se consideró una obra primordial de enseñanza para los jóvenes de la época y además, “constituye un síntoma de una transformación y una materialización de unos procesos sociales”. (Elías, 1989: p.100)

¿Por qué reflejan la transformación de la sociedad? Porque la cultura Occidental, desde la Edad Media, adquiere nuevos códigos de comportamiento, obtenidos, por ejemplo, de obras como la de Erasmo de Rotterdam, donde se señalan correctas formas de comportamiento de las personas que viven insertas en una sociedad.

## **2. Consideración sociológica de las buenas maneras como normas de trato social**

El tema de las buenas maneras –o la falta de éstas- está directamente relacionado con el marcado individualismo y egocentrismo que asecha a nuestra sociedad actual.

El individualismo ha invadido la sociedad desde hace mucho tiempo, pero sólo ahora ha tenido un arraigo nunca antes visto por el ser humano. Dicha ideología tiene sus comienzos en la Edad Media, pero logra su arraigo con la Revolución Francesa junto con el surgimiento del capitalismo.

La idea de una sociedad unida en busca de un fin último, cual es el bien común, ya no existe. Ha nacido un nuevo concepto de sociedad; la 'sociedad de los individuos'. "El individuo es el enemigo número uno del ciudadano. El "ciudadano" es una persona inclinada a procurar su propio bienestar a través del bienestar de su ciudad –mientras que el individuo tiende a la pasividad, el escepticismo y la desconfianza hacia la "causa común", el "bien común", la "sociedad buena" o la "sociedad justa"-¿Qué significa "bien común" sino dejar que cada uno se satisfaga a su modo?" (Bauman, 2006: p. 41). Hay autores que incluso hablan del 'mito del bien común'.

Poco a poco la sociedad se ha ido transformando. El desarrollo de la tecnología, la globalización, el acceso a bienes de todas clases para todos, han contribuido a que la sociedad no sea ya un todo orientado a un fin común, sino que un conjunto de personas que buscan fines individuales propios, alejados muchas veces de lo que es mejor para todos.

La Declaración de Oñati sobre iniciativas de personas individuales en pro de la convivencia establece, lo siguiente: "Hay quienes consideran que el actual es el mejor de los mundos que se ha conocido hasta ahora. Pero, también se ha dicho que hemos "deshonrado todas las ideologías y todos los sistemas" y que, la nuestra, es la era "más extraordinaria y terrible de toda la historia". (AA.VV., 2006: p. 4)

Esto se puede expresar de manera más simple en la siguiente idea: en épocas anteriores, el hombre se apoyaba en variadas ideologías para llevar a cabo su vida, su actuar diario. Importantes ideologías políticas, religiosas, económicas, etc., que le daban al hombre una ruta.

Hoy en día, se ha perdido en gran parte la creencia en una ideología social. Las ideas que predominaban en épocas antiguas se han desvanecido, provocando una licuefacción de los valores sociales antiguamente enraizados en el hombre, concluyendo en una licuefacción de las buenas maneras, del buen trato, del respeto entre seres humanos.

El término “licuefacción” proviene de Zygmunt Bauman. En su libro “Modernidad Líquida” explica cómo la sociedad ha pasado de tener valores –ideales- sólidos, es decir, que perduran en el espacio y en el tiempo, conservan su forma. En cambio, los líquidos ‘no se fijan al espacio ni se atan al tiempo (...) los fluidos no conservan una forma durante mucho tiempo y están constantemente dispuestos (y proclives) a cambiarla’.

De acuerdo al pensamiento de este autor se puede llegar a la idea que lo que antes era sólido, o bien, duradero, esto es por ejemplo, instituciones antiquísimas como la religión, la política y las buenas maneras, ahora han sufrido un cambio, una volatilidad, una licuefacción, en fin, una pérdida en su estructura fija que ha dejado un vacío entre los seres humanos, cada vez más preocupados de sus propios intereses, no ven que la forma de alcanzar la felicidad y el logro de sus metas, es luchando por la consecución de un fin comunitario.

En las propias palabras de Bauman; “¿Y si, como en el pasado, el remedio fuera marchar codo a codo y al mismo paso? Si las fuerzas individuales, débiles e impotentes cuando están solas, se condensaran en la forma de una posición y acción colectivas, ¿podríamos lograr juntos lo que ningún hombre o mujer soñaría con lograr por sí solo? Quizás... El problema, sin embargo, es que esa convergencia y esa condensación de preocupaciones individuales en forma de intereses comunes y luego en forma de acción conjunta son una tarea titánica, ya que los problemas más comunes de los individuos-por-destino no son aditivos. No se dejan “sumar” en una “causa común”. Se pueden juntar, pero no cuajarán. Uno podría decir que así son desde el principio, de modo tal que carezcan de la interfaz necesaria para engancharse con los problemas de las otras personas”. (Bauman, 2006: p. 40).

El problema de fondo es, en definitiva, el distanciamiento de las buenas maneras, entendidas éstas en un sentido amplio, comprensivas del amor y respeto al prójimo, a lo que se suma un problema ético. Tenemos que hoy nos encontramos ante una crisis ética de proporciones, ya que ante un problema, por ejemplo el tema del medio ambiente, los hombres actúan en base a sus propios intereses económicos, antes que a su ética o moral. No existen personas, o si las hay, escasean, que antepongan el bien común ante sus propios intereses, sean económicos, sociales, etc.

Para solucionar este problema de, llamémoslo, falta de madurez social, es necesario que todos apliquemos en nuestra vida una de las fórmulas de Pablo de Tarso, cual es, *haced el bien unos a otros y a todos*.

Esta fórmula habla de actuar de una manera social, de colaboración, de amor y solidaridad de unos hacia otros, no guiarnos sólo por nuestros propios intereses, ya que si seguimos el camino de la solidaridad y del trabajo en común, como equipo, podremos, en definitiva, alcanzar incluso nuestras propias metas. Actuando en pos del bien común, al final es así también como se logran nuestros propios ideales de vida.

“El “sólo yo cuento”, convertido en lema existencial, se vincula a la disolución general de las normas y al sentido liberalista y hedonista que pareciera caracterizar amplios sectores de la vida actual”. (AA.VV., 2006: p. 5)

### **3. Aspecto jurídico de las buenas maneras**

El tema de las buenas maneras está íntimamente relacionado con la noción de sociedad y de norma jurídica, entendida ésta como norma creada por la sociedad para regular el comportamiento.

Es importante señalar si acaso existe una importancia real de las buenas maneras – entendidas éstas como normas de trato social- ya no desde un punto de vista social, sino desde una perspectiva netamente jurídica.

En el principio del presente trabajo, se señaló que las reglas sociales, si bien tenían un reproche social que a veces era importante, no se podía percibir una sanción jurídica a la infracción de dichas normas.

Si se mira a la sociedad como una “agrupación constituida sobre un territorio por individuos humanos que, participando de una misma cultura y de unas mismas instituciones sociales, interaccionan entre sí para el desarrollo de sus intereses comunes y la consecución de sus fines” tal como la describen Antoni Martínez Riu y Jordi Cortés Morato, se puede ver claramente que los individuos deben interactuar unos con otros, relacionarse para la obtención de sus objetivos (Diccionario de Filosofía, 1991).

El tener que actuar con miras a integrarse a un grupo societario tiene integrado en sí mismo la generación de problemas y conflictos entre seres humanos. Es por esto que la sociedad se encuentra regida por ‘normas de conducta’ que a su vez, integran el concepto de normas sociales o de trato social.

Ahora bien, dentro de las normas sociales tenemos a las ya mencionadas buenas maneras, o normas de buen trato y como tales, es necesario determinar si existe o no un reconocimiento a ellas a nivel, ya no social, sino netamente jurídico.

En primer lugar, si recurrimos a las leyes que regulan a la Administración del Estado, podremos ver que existe mención a dichas buenas maneras, como por ejemplo, en el caso del artículo 61 letra c) de la Ley 18.834 sobre Estatuto Administrativo que señala que es obligación de los funcionarios “realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia, contribuyendo a materializar los objetivos de la institución”. De esta manera se puede ver claramente la mención a las buenas maneras en cuanto se refiere a la cortesía y que se exige como parte del comportamiento debido para poder llevar a cabo de manera correcta su trabajo.

En segundo término, tenemos a la Ley 19.880 sobre Procedimiento Administrativo la que en su artículo 17 letra e) expone lo siguiente: “Las personas, en sus relaciones con la

Administración, tienen derecho a: e) Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Los actos de instrucción que requieran la intervención de los interesados habrán de practicarse en la forma que resulte más cómoda para ellos y sea compatible, en la medida de lo posible, con sus obligaciones laborales o profesionales”. Se puede percibir que también existe una suerte de consagración de las buenas maneras –o el buen trato en este caso en particular- al referirse al respeto y trato con deferencia que se deben unos a otros, lo que refuerza la hipótesis que se sostiene en cuanto a que es necesario tener más regulación positiva de las buenas maneras –del buen trato- por cuanto éstas hacen que el ambiente laboral y social sea más ameno y de esta manera se obtienen mejores resultados.

En otro ámbito, la Ley 20.169 que regula la Competencia Desleal, hace alusión –en su artículo tercero- a una conducta contraria a la buena fe en cuanto a que establece como competencia desleal “toda conducta contraria a la buena fe o a las buenas costumbres que, por medios ilegítimos, persiga desviar clientela de un agente del mercado”.

Ahora, tenemos también el Manual del Abogado, creado por el Colegio de Abogados de Valparaíso, que en su capítulo IV se comprende el juramento de incorporación a dicha institución, en la que se señala “Juráis o prometéis; obrar siempre con honradez y buena fe; defender empeñosamente, con estricto apego a las normas jurídicas y morales los derechos de vuestros clientes; tratar en forma digna y respetuosa a vuestros colegas (...)” entre otros.

Si a esto le sumamos lo que se consigna en el capítulo V del mismo cuerpo normativo – Código de Ética Profesional-, veremos que se destacan, en particular, los primeros artículos el deber de cada abogado a desempeñar el cargo con estricto apego a las normas jurídicas y **morales**, a actuar con honradez y **buena fe**, combatir la conducta **moralmente censurable** de los jueces, e incluso normas como la de la puntualidad, demuestran en su conjunto diferentes reglas referidas a las buenas maneras y al buen trato.

Siguiendo con el Código de Ética Profesional, particularmente me llamó la atención la sección cuarta de dicho manual, que se titula “relaciones del abogado con sus colegas y la contraparte”. En su artículo 40 se hace referencia a la **fraternidad y respeto entre abogado**. Si revisamos el inciso primero de dicho artículo, veremos que dice: “Entre los abogados debe haber fraternidad que enaltezca la profesión, respetándose recíprocamente, sin dejarse influir por la animadversión de las partes. Se abstendrán cuidadosamente de expresiones malévolas o injuriosas y de aludir a antecedentes personales, ideológicos, políticos o de otra naturaleza, de sus colegas”.

El artículo, en su inciso segundo, continúa prescribiendo: “El abogado debe ser caballeroso con sus colegas y facilitarles la solución de inconvenientes momentáneos cuando por causas que no le sean imputables, como ausencia, duelo, enfermedad o de fuerza mayor, estén imposibilitados para servir a su cliente. No faltará por apremio del cliente, a su concepto de la decencia y del honor”.

Se mencionan valores como el respeto, la dignidad, la honra y características como la caballerosidad y la mesura, logrando, de esta manera, establecer una especie de reconocimiento a las buenas maneras.

Otro aspecto importante a destacar que aparece en el antedicho Manual se refiere a la lealtad. En los mandamientos del abogado de Eduardo J. Couture, en su número 5 hace mención a ser leal. “Sé leal; leal para con tu cliente, al que no debes abandonar hasta que comprendas que es digno de ti. Leal para con el adversario, aún cuando él sea desleal contigo. Leal para con el juez, que ignora los hechos y debe confiar en lo que tú dices; y que, en cuanto al derecho, alguna que otra vez, debe confiar en el que tú le invocas”. (AA.VV., 1999: p. 99).

Es por todo lo anterior que se puede concluir que, si bien no existe normativa positiva que posea sanciones pecuniarias para la infracción de las normas del buen trato, tenemos que efectivamente en nuestro ordenamiento jurídico las buenas maneras, como normas sociales, sí encuentran reconocimiento en leyes y manuales, como los anteriormente citados. Esto significa que las buenas maneras, si bien son normas que tienen

una importancia social mayor en comparación con lo jurídico, en el mundo profesional de las leyes y el Derecho sí tienen cabida y poseen una suerte de relevancia jurídica.

Ahora bien, las buenas maneras, vistas desde una perspectiva únicamente social, carecen de sanción punible por el Estado y sólo tenemos el reproche que genera en la sociedad la acción del infractor. Ahora esto se entiende desde un punto de vista general y netamente en el área social, ya que si vamos a un caso particular en el ámbito jurídico como por ejemplo, en el ámbito administrativo, sí existen sanciones que son punitivas, tales como multas o faltas que muchas veces pueden concluir con la remoción del cargo de dicho funcionario público.

#### **4. Importancia del tema de los valores por cuanto influyen en las buenas maneras**

Necesario es hacer una referencia al tema de los valores, debido a que éstos son de suma importancia a la hora de determinar si las buenas maneras, entendidas como normas de trato social, tienen o no cabida en el mundo actual en el que nos encontramos, ya que si en la actualidad se carece o no de valores humanos primordiales o si éstos se encuentran presentes en menor medida, repercute directamente en el comportamiento de las personas y su convivencia con el resto de la sociedad.

Los valores humanos, desde antiguo, han sido relevantes al momento de evaluar la realidad, tanto social, como jurídica, de cada siglo a lo largo de la historia.

¿Por qué los valores influyen en las buenas maneras? Surge esta pregunta, ya que de la observancia de conductas de las personas, se puede obtener que muchas veces hay un enorme vacío ético, en cuanto a que hay conductas que demuestran una carencia de valores básicos que debiese tener cualquier ser humano inserto en una sociedad.

Desde pequeños, los individuos son enseñados en el buen trato hacia los demás, el respeto que se le debe al resto –o al menos debiesen ser inculcados en el tema-. Se nos enseñan **valores**, tales como el respeto, la empatía, la solidaridad, el amor al prójimo, etc.

Y si de hecho, se nos enseña el camino correcto –en cuanto a los modales- tenemos, sin embargo, el hecho notorio que en la práctica, en el día a día, se observa un comportamiento general de las personas, que denota una falta de dichas enseñanzas.

En mi opinión, no basta que se nos enseñen modales o valores básicos sólo en nuestras casas, en nuestras familias, si no que dichas enseñanzas debiesen ser, sin duda alguna, reforzadas a lo largo de nuestra vida escolar y universitaria. De esta manera, tenemos que si durante gran parte de nuestra formación académica y social, se ven reforzados dichos valores, en el momento de enfrentar la vida dentro de una sociedad determinada, las reglas impuestas por la misma no serían tan difíciles de seguir e incluso de comprender. "Educad a los niños y no será necesario castigar a los hombres" dijo Pitágoras y es algo que comparto ciento por ciento.

A lo anterior se debe sumar, claro, el notorio individualismo del cual es víctima nuestra sociedad actual. Esto también se podría evitar en gran parte si de pequeños se nos enseñara a vivir a todos como seres iguales en el sentido de que somos todos seres humanos y por lo mismo, somos merecedores del mismo respeto. Tenemos que la Declaración de Oñati nos muestra que, de hecho, existe un marcado individualismo presente hoy en día al señalar que “lacerada con gravísimos antagonismos e inequidades, la convivencia se encuentra en crisis. Tras el más creativo, beligerante y sangriento de los siglos, estamos dominados, en muchos aspectos, por “una manera de pensar, de obrar y de vivir fuertemente individualista” (AA.VV., 2006: p. 4).

En lo personal, decido creer que los seres humanos somos naturalmente buenos, como lo decía Rousseau, pero hago el reparo en la segunda parte de su pensamiento, en cuanto a que si bien los seres humanos somos naturalmente buenos y es la sociedad la que nos corrompe, ya que debemos tener algo que nos guíe en el buen camino social, porque me niego a creer que efectivamente es la sociedad la que nos corrompe, porque la sociedad es la suma de todos nosotros como individuos, no una mera masa de personas.

## **5. Experiencia personal en cuanto a las buenas maneras**

En mi caso particular, debo señalar que la experiencia laboral que me han dado un par de años de procurador, me ha brindado una visión más cercana al tema de las buenas maneras y de si éstas están o no presentes dentro del mundo jurídico-profesional.

Afortunadamente he tenido la posibilidad de vivir como protagonista el tema de las buenas maneras en la práctica profesional del Derecho. He podido percatarme que si bien en su mayoría, los abogados en general actúan de forma individualista y a veces, poco ética, hay ciertos casos en que la amabilidad y la empatía se hacen presentes en un mundo donde muchas veces eso no tiene gran importancia.

Fuera de los tratos cordiales que se tienen por costumbre dentro de los tribunales, como por ejemplo, el respeto que se le debe a los jueces o a los funcionarios del poder judicial, me ha tocado observar y vivir personalmente, tratos cordiales y amigables entre colegas, tanto dentro como fuera del pleito judicial de que se trate.

Lo anterior puede deberse a un reflejo directo de lo que se nos enseña a lo largo de nuestra vida familiar y académica, a tener un trato ético suficiente con el otro, pero si ponemos más cuidado a estas enseñanzas veremos que, en resumidas cuentas, no se nos enseña lo que es la ética propiamente tal. Quizás si se impartieran clases de ética en la universidad, no sólo para nuestra carrera, sino que para todas las carreras, veríamos un cambio en el desarrollo de la vida profesional.

## V. CONCLUSIONES

En esta etapa del trabajo, se hará un resumen de lo planteado anteriormente y se tratará de dar una mirada crítica de nuestra realidad y así mismo, se intentará dar una solución a la situación actual, en caso que la hipótesis planteada no pueda ser corroborada.

Mirando detenidamente nuestra sociedad actual, nuestra realidad social y jurídica, tenemos que, pese a que no está muy presente en las personas el sentido de las buenas maneras, o el buen trato, sí existen casos –en menor cantidad- en que las personas, tanto en el ámbito jurídico, como social, demuestran una real preocupación por los demás, sean éstos colegas o terceros desconocidos.

Es rescatable el hecho que existen hombres –y por esto se entiende a los hombres como seres humanos- que antes de pensar de manera individualista y con un marcado egoísmo, se detienen a pensar en el otro, como individuo igual, merecedor el mismo trato que merece cada uno.

De esta manera se muestra que aún queda algo de solidaridad en los seres humanos pertenecientes a esta sociedad que sí está presente, en menor medida claro, la noción de las buenas maneras, de las reglas sociales.

Si bien el individualismo ha estado enraizado en nuestra cultura occidental reciente, tenemos que las constantes búsquedas de las personas por una superación del ser y obtención de una paz espiritual, nos han llevado a que, con pasos lentos pero seguros, despertemos de nuestro egoísmo y miremos cada vez más hacia la obtención de un bien máximo que sea beneficioso para todos mediante la unión de fuerzas y consideración de los fines de cada uno.

“Yo hago el buen tiempo y la tormenta; primero en mí, y luego en torno mío”. No cabe confiar sólo en ajustes –políticos, económicos, jurídicos o sociales-, que provengan de fuera de nosotros mismos. Tenemos que llegar a ser “el cambio que deseamos ver”.”

Con estas palabras obtenidas de la Declaración de Oñati podemos ver claramente que todo lo que uno decida para uno mismo, es decir, cualquier camino que uno escoja, esto tiene una influencia inmediata en el resto de las personas con las que nos relacionamos a diario.

A esto le agregamos que efectivamente hay ciertas reglas sociales, ciertas buenas formas que sí se siguen en el día a día de la práctica de la profesión de abogado. Sí están presentes ciertos códigos de cordialidad y cortesía, que de manera directa hacen que se refleje el respeto de unos hacia otros. Como se señaló anteriormente, en el apartado del aspecto jurídico de las buenas maneras, quedó demostrado que en nuestra realidad jurídica las buenas maneras encuentran consagración en diversos cuerpos normativos, como lo es, por ejemplo el Manual del Abogado y distintas leyes administrativas.

Terminando, creo que si bien el individualismo está presente en nosotros, está dentro de nuestras manos el poder darle la vuelta, el poder revertirlo, ya que somos nosotros –como individuos- los que creamos a la sociedad, los que le damos vida y la formamos. Somos nosotros los que creamos las reglas y decidimos seguirlas o no y aunque las buenas maneras –como normas sociales- no cuentan con una sanción jurídica, no por eso son menos importantes a la hora de tratar con otros.

“Con la crisis del individualismo, estaría mutando una gran sensibilidad histórica. Se estaría anunciando una “nueva era de lo individual”, donde cada uno, superando egoísmos, esté dispuesto, solidariamente, a aceptar su responsabilidad y llevar a cabo, en su espacio de actuación, su misión como miembro de la especie humana”. (AA.VV., 2006: p. 7)

El cambio a que se refiere la cita anterior, dice relación con la vida en sociedad y el hecho que fueron los propios hombres que decidieron juntarse unos con otros para ser parte de algo más grande, de una sociedad, donde no todos fuésemos partes independientes de un todo, sino que formásemos parte de un todo, pero cada uno necesario para la formación del mismo de manera incluyente.

Concluyendo, se ha observado que efectivamente las buenas maneras encuentran cabida en nuestra realidad jurídica y que en algunos casos éstas tienen algún tipo de sanción que si bien es mayormente social, también hay ciertas actitudes que llevan aparejadas sanciones, como multas.

Aunque las buenas maneras, o buenas formas, tienen un cierto grado de importancia en nuestros tiempos, es necesario que éstas se enseñen cada día más, que se les vaya dando una importancia real dentro de la actualidad, de manera que las personas adquieran un buen trato unos con otros. Está demostrado que es de esta forma que podemos vivir todos en un mundo mejor, donde no existo sólo yo, sino que convivimos todos y la solución a muchos de nuestros problemas está a nuestro alcance, sólo tenemos que ver dentro de nosotros mismos y preguntarnos, qué es lo que me gustaría a mí, cómo quiero ser tratado por los demás, llevando a la práctica una vieja fórmula de Pablo de Tarso –antes mencionada-.

## V. BIBLIOGRAFÍA

### A. Doctrina

1. AA.VV. (2006): *Declaración de Oñati sobre iniciativas de personas individuales en pro de la convivencia*, Edeval, Valparaíso.
2. BAUMAN, Zigmunt (2006): *Modernidad Líquida*, Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
3. CARREÑO, *Manual de Urbanidad*.
4. COLEGIO DE ABOGADOS DE VALPARAÍSO (1999): *Manual del Abogado*, Departamento de Imprenta de la Universidad de Playa Ancha, Playa Ancha, Valparaíso.
5. CORTÉS MORATÓ, Jordi y MARTÍNEZ RIU, Antoni (1991): *Diccionario de Filosofía*, Editorial Bibliograf, Barcelona.
6. ELÍAS, Norbert (1988): *El proceso de la civilización, Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*, Fondo de Cultura Económica, México.
7. ELÍAS, Norbert (1982): *La sociedad cortesana*, Fondo de Cultura Económica, México.
8. HART, Herbert (1980): *El concepto de Derecho*, Editora Nacional, México D.F.
9. MORO, Santo Tomás (1989): *Utopía*, Ediciones RIALP, S.A., Madrid.
10. PEDRALS GARCÍA DE CORTÁZAR, Antonio, “Un problema complejo: enemistades entre funcionarios” en “La primacía de la persona. Estudios en homenaje al profesor Eduardo Soto Kloss”.
11. ROUSSEAU, Jean Jacques (2002): *El contrato social*, Editorial Alba, Madrid.
12. SQUELLA NARDUCCI, Agustín (2000): *Introducción al Derecho*. Editorial Jurídica de Chile, Santiago.
13. SCHUMACHER, Ernst (1983): *Lo pequeño es hermoso*, Ediciones Orbis, Buenos Aires.

### B. Artículos Electrónicos

<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/194521/etiquette>

### **C. Textos Positivos**

1. DFL 29/2005 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.
2. Ley 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
3. Ley 20.169 que regula la competencia desleal.