

EGUZKILORE

Número 12.
San Sebastián
Diciembre 1998
305 - 317

LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA ACTUAL: RASGOS PRINCIPALES

José Juan TOHARIA

*Catedrático de Sociología
Universidad Autónoma de Madrid*

Resumen: La imagen predominante de la Justicia en la sociedad representa un elemento vertebrador de primer orden de su estructura y funcionamiento. Partiendo de esta afirmación, se describe el clima de opinión respecto de la Administración de Justicia prevaleciente en nuestra sociedad, con independencia de los factores, mecanismos o circunstancias que hayan podido contribuir a su modelación. Para ello se muestran y analizan una serie de datos obtenidos entre la población, en relación al funcionamiento de la justicia, el trato recibido o la percepción del grado de colaboración con la justicia, entre otras cuestiones.

Laburpena: Justiziak gizartean duen irudia, garrantzi handikoa da bere antolakuntza eta funtzionamenduan. Baieztapen honen ondoren, Justizia ardularitzari buruz gure gizartean dagoen iritziari buruz hitzegiten da, bere moldaerarentzat egon diren faktore, mekanismo edo zertzeladak. Horretarako, justiziaren funtzionamenduari buruz pobrazioan jasotako datuak aztertzen dira, jasotako tratuari buruz duten iritzia edo justiziarekin kolaboratzeaz duten perzeptzioa kontutan harturik.

Résumé: L'image prédominante de la Justice dans la société espagnole représente un élément de cohésion de premier ordre pour son fonctionnement et structure. En partant de cette affirmation, on décrit le climat d'opinion en rapport avec l'Administration de Justice qui prévaut dans notre société, en dehors des facteurs, mécanismes ou circonstances qui ont pu contribuer à sa configuration. De même, on montre et analyse quelques données obtenues entre la population, en rapport avec le fonctionnement de la justice, le traitement reçu ou la perception du degré de collaboration avec la Justice, entre autres.

Summary: The predominant image of Justice in spanish society represents the principal cohesion element of its structure and functioning. Starting from this affirmation, the opinion about the Justice Administration prevailing in our society is described, with independence of the factors, actions or circumstances that could contribute to it. For that, some data, obtained between the population, about justice functioning, the treatment received or the perception of the collaboration with justice, are analyzed.

Palabras clave: Sociología, Imagen de la Justicia, Administración de Justicia, Realidad social.

Hitzik garrantzizkoenak: Soziologia, Justiziaren irudia, Justizia Ardularitza, Errealitate soziala.

Mots clef: Sociologie, Image de la Justice, Administration de Justice, Réalité Sociale.

Key words: Sociology, Image of Justice, Justice Administration, Social Reality.

Uno de los datos más llamativos en los distintos estudios de opinión disponibles referidos a la Administración de Justicia es la baja tasa de no respuesta: prácticamente todo el mundo contesta a todo lo que a este respecto se le pregunta. Así, en la última gran encuesta realizada en nuestro país para detectar la imagen de la Justicia prevalente en nuestra sociedad, el porcentaje medio de no respuesta a las distintas preguntas del cuestionario fue de tan sólo el 10%. O dicho al revés: nueve de cada diez ciudadanos españoles se consideraron en condiciones de emitir una opinión en las múltiples –y en ocasiones relativamente técnicas y complejas– cuestiones que sobre los tribunales y su funcionamiento les fueron planteadas. De entrada, esto puede resultar chocante a los expertos en cuestiones jurídicas: puede incluso generar la tentación de descalificar por completo la información obtenida. ¿Cómo puede la gente, el ciudadano medio, aventurarse a expresar opiniones o valoraciones sobre una parcela de la realidad tan compleja y hermética como la jurídica? ¿Qué sabe realmente la gente de Derecho, o de mecánica judicial? La respuesta a este interrogante es, sencillamente, que da igual lo que la gente pueda saber. Una encuesta de opinión no es un examen de conocimientos, y una encuesta de opinión sobre la Justicia no es un examen de conocimientos jurídicos: lo que pretende averiguar es, sencillamente, las actitudes y opiniones predominantes al respecto entre la población, no el grado de cualificación técnico-jurídica de ésta. Porque el hecho es que el que una opinión pueda estar, objetivamente, mejor o peor fundada, en nada afecta a su condición de opinión: es decir, de inclinación a pensar o emitir juicios en una determinada dirección. Uno de los postulados básicos de la Sociología, –el conocido como “teorema de Thomas”–, establece que si algo es definido como real deviene real con todas sus consecuencias. O lo que es igual, la realidad social tiene dos caras o niveles: lo que objetivamente es y lo que la gente piensa o cree que es. Y normalmente estas creencias sobre lo que las cosas son, más que lo que éstas realmente puedan ser, es lo que termina moldeando el comportamiento del individuo en sociedad. Vivimos en un mundo de hechos, pero también, y sobre todo, de opiniones sobre esos hechos. De ahí la imposibilidad de desconocer los estados de opinión a la hora de intentar una comprensión cabal y completa de la realidad social.

En el caso concreto y específico de la Administración de Justicia cabe así afirmar que ésta es también (¿quizá sería más adecuado decir “sobre todo”?) lo que la ciudadanía piensa que es. La imagen de la Justicia predominante en la sociedad, lejos de constituir un fenómeno de importancia secundaria, cuando no irrelevante, como si de la simple sombra de un cuerpo al sol se tratara, representa en realidad un elemento vertebrador de primer orden de su estructura y funcionamiento.

¿Cómo se moldea esa imagen? ¿Cuáles son las fuentes de tales estados de opinión? Un tópico extendido es que el mundo del Derecho es un mundo con el que apenas tiene contacto el común de los mortales. Nada más erróneo: los datos de la Tabla 1 muestran, en efecto, que el porcentaje de la población española mayor de 18 años con alguna experiencia personal de contacto con el mundo de lo jurídico –entendido en un sentido amplio– es apreciable: uno de cada tres españoles (el 35%) dice haber tenido contacto alguna vez con el mundo de la Justicia; el 41% dice haber acudido alguna vez al despacho de un abogado y el 56% al de un notario; uno de cada dos (46%) manifiesta haber sido víctima de un delito al menos una vez en su vida; y uno de cada diez señala, incluso, haber tenido dicha experiencia de victimización en los últimos doce meses. Si tenemos en cuenta que el contacto con el mundo de “la ley”, en

cualquiera de sus facetas o dimensiones no es por lo general, para el ciudadano medio, una experiencia banal y rutinaria, sino por el contrario, algo que suele ser vivido con ansiedad, incertidumbre e inseguridad, resulta fácil imaginar el “efecto mancha de aceite” que el hecho puede acabar teniendo sobre el tejido relacional de las concretas personas implicadas. Así, si como cabe deducir de los datos de la Tabla 1 entre el tercio y la mitad de la población adulta ha tenido algún contacto con el mundo del Derecho no resulta aventurado imaginar que las vivencias generadas por dicho contacto hayan sido transmitidas con el círculo familiar/relacional más inmediato, pasando así en buena medida a ser compartidas, o co-vividas si se prefiere, por un número de personas mucho más elevado. ¿Cómo extrañarse entonces de que cuando se pregunta sobre el tema prácticamente todo el mundo (el 90% en promedio, como ya ha quedado indicado) exprese una opinión?

Cuestión distinta, y bien compleja por cierto, es indagar la génesis de tales estados de opinión: es decir, averiguar cómo llegan a formarse y cristalizar en la ciudadanía las imágenes y percepciones que dan pie a las opiniones emitidas. Estas páginas no pretenden, sin embargo, examinar dicha cuestión. Su objetivo es más modesto y limitado: describir cuál pueda ser el clima de opinión respecto de la Administración de Justicia prevaleciente en el momento actual en nuestra sociedad, con independencia de los factores, mecanismos o circunstancias que hayan podido contribuir a su modelación.

Una última matización antes de pasar a considerar los datos. A la hora de indagar sobre la imagen que la Justicia tiene en nuestra sociedad, ¿qué se está entendiendo exactamente por el término “Justicia”? Porque el hecho es que existen al menos cuatro órdenes jurisdiccionales claramente diferenciados (civil, penal, laboral, contencioso-administrativo), con pautas organizativas y de funcionamiento lo suficientemente dispares como para invitar a pensar que la imagen que de cada uno de ellos pueda tener la ciudadanía quizá no sean coincidentes. La respuesta a esta duda es clara: cuando el ciudadano medio habla de “la Justicia” lo que tiene en la cabeza es la justicia penal. No es de extrañar: los casos penales (que en 1996 representaron el 77% de todos los asuntos ingresados en los distintos órdenes jurisdiccionales) son los verdaderos protagonistas de la escena judicial, los que de forma más continuada e intensa son objeto de cobertura mediática, los que más impactan la conciencia colectiva y provocan reacciones emocionales más intensas. Así, la larga sombra de la justicia penal (y aún cabría precisar más: de algunas instituciones u órganos de la misma tan sólo) tiende a recubrir a la Justicia toda, amalgamándola en un todo unitario e indistinto.

Pues bien, la imagen global que de la Justicia tiene la sociedad española, tal y como queda reflejada en los datos de encuesta disponibles, no sólo es mala sino además cada vez peor. Pero conviene añadir inmediatamente que no se trata de una imagen negativa homogénea y sin fisuras: también presenta algunas zonas de luz.

Para empezar, los datos recogidos en las Tablas 2 y 3 permiten comprobar que, en efecto, la imagen de conjunto, genérica, de nuestra Justicia es mala (esa es la opinión que expresa el 51% de los ciudadanos entrevistados), con un claro empeoramiento a lo largo del último decenio (en 1987 quienes expresaban esta misma opinión eran casi la mitad: el 28%). La Administración de Justicia, que en 1984 era para el conjunto de la ciudadanía la cuarta institución más confiable del país (precedida tan

sólo por el Rey, el Defensor del Pueblo y las Cortes) pasa en cambio ahora a ocupar el antepenúltimo lugar en dicha escala de confiabilidad, por encima tan sólo de los partidos y de los políticos. No parece muy aventurado suponer que realmente a lo largo de este último decenio lo que ha sucedido no es tanto que la Justicia haya experimentado una caída en picado como que ha aumentado espectacularmente la conciencia social acerca de sus carencias e insuficiencias: es decir, estos datos con toda probabilidad reflejan un aumento en la intensidad y extensión del diagnóstico más que en la del mal diagnosticado. Por otro lado, el mantenimiento en el tiempo de una situación mala da pie con facilidad a una sensación de empeoramiento.

Los escasos datos comparados disponibles muestran, por otro lado, que lo más usual es que la Justicia no goce de buena imagen casi en ningún sitio. De hecho (y como puede verse en la Tabla 4) la Justicia española no resulta ser, en el contexto de la Unión Europea, la peor valorada: Italia, Portugal y Francia están por detrás, y Bélgica al mismo nivel. Nuestro país figura en el pelotón de cola, pero no luce el “farolillo rojo”. En realidad los datos de la Tabla 4 (que corresponden a un indicador único, genérico y global: la valoración de la calidad de los servicios de la Justicia) muestran tres tipos de situaciones claramente diferenciadas: a) por un lado, un grupo de países (curiosamente, pertenecientes todos a la misma familia jurídica: Italia, Portugal, Francia, España, Bélgica) donde la insatisfacción con la Justicia es rotunda: menos del 20% de la ciudadanía valora positivamente su funcionamiento; b) en segundo lugar, una serie de países (centro-europeos o de Derecho común) donde la valoración de la Justicia es mediocre, pero no catastrófica; c) y, por último, ún reducido club de países (Austria, Dinamarca, Finlandia) donde la opinión mayoritaria es que la Justicia funciona bien. Por supuesto, estas comparaciones se basan en un único indicador, interesante pero también demasiado simple y poco matizado, y no cabe por tanto extremar el sentido o significado de las mismas. ¿Pero cómo no apuntar que, curiosamente, los países donde la Justicia es peor calificada son aquéllos donde ésta es especialmente lenta, y que en cambio es valorada positivamente allí donde su funcionamiento resulta ser más rápido?

Estos datos comparados nos ponen, en efecto, en la pista de la posible causa principal de la mala imagen de la Justicia en nuestro país. La Administración de Justicia ideal sería, sin duda, aquella que fuese a la vez, y en el grado más alto posible, *honesto y fiable, técnicamente competente y eficaz, y diligente*. Pues bien, la imagen de nuestra Justicia no parece quebrar por el lado de la competencia y preparación profesional de sus miembros: el 63% de los ciudadanos consideran, en efecto, que ésta es buena (véase tabla 5.1 *ítem* 8). Por otro lado, el espectacular vuelco de la opinión en el tema del juicio con jurado (véanse tablas 9 y 10) resulta explicable no sólo por las reticencias y recelos derivados de la actuación del jurado en determinados casos con gran repercusión pública (el “caso Otegui”, como especialmente paradigmático) sino por un paralelo reconocimiento de la preparación de los jueces.

La valoración del grado de honestidad y fiabilidad de nuestra Administración de Justicia es más desigual y matizada: en síntesis, de los datos de la tablas 5.1 y 5.2 cabe concluir que las personas que la encarnan (los jueces) son percibidos como honestos de forma claramente mayoritaria; son los aspectos estructurales y funcionales del entramado judicial los que, para la ciudadanía, parecen estar bajo sospecha. Pero lo cierto es que, pese a todas las reservas, reticencias y suspicacias (referidas a aspectos

o cuestiones determinados y concretos y más o menos coyunturales, de los que las tablas 5.1 y 5.2 ofrecen un amplio surtido), nuestra Administración de Justicia sigue despertando en la ciudadanía una básica y sólida sensación de confianza que sus múltiples achaques no parecen aún haber mellado: ¿cómo si no explicar que ni más ni menos el 62% de los entrevistados manifieste que “con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades”? (Véase tabla 5.1, ítem 9).

La vía de agua verdaderamente grave en la imagen de la Justicia se sitúa en la valoración de su eficacia y diligencia. Por ahí es por donde su crédito social parece correr un serio riesgo de vaciarse haciéndole perder toda flotabilidad. Por “eficacia” y “diligencia” entenderemos aquí, sencillamente, funcionalidad y rapidez. Es decir, los dos rasgos, justamente, que más extensa e intensamente son negados por la ciudadanía a nuestra Justicia.

“Toda justicia tardía es justicia perdida” dice el Talmud. “La justicia aplazada no es justicia”, escribe Carnelutti. Las citas en este sentido son fáciles de acumular: lo que todas coinciden en resaltar prácticamente constituyen un lugar común, un *desideratum* si no inalcanzable al menos sí difícil de alcanzar. Sin duda, y como ha señalado Garapon¹, la Justicia para poder funcionar adecuadamente requiere un cierto distanciamiento espacial y temporal: de las personas, de los hechos. Ni la excesiva cercanía o la excesiva implicación propician la serenidad y la imparcialidad que debe guiarla. Tan indiscutible es eso como lo opuesto: la excesiva distancia deviene irrelevancia. Pues bien, el auténtico clamor de la ciudadanía es que la Justicia es insufriblemente lenta. Podrá argüirse que esta imputación, genérica y global, es en buena medida injusta: difícilmente podría sostenerse, por ejemplo, respecto de la justicia laboral o la civil en temas de familia. Pero —ya ha quedado indicado— la “imagen media” de la Justicia que domina en los entrevistados es la penal. Y ésta es percibida como lenta y confusa: la instrucción (con la intervención trenzada y en ocasiones desconcertante del juez instructor y del fiscal), el procesamiento, la vista y la sentencia constituyen un *iter* lleno de meandros, embalsamientos y obstáculos que obliga a un fluir moroso. Los casos que en un momento determinado golpearon a la conciencia colectiva son juzgados, finalmente, varios años después cuando el desgaste de la atención o el puro y simple olvido han tornado ya en prácticamente irrelevante, de cara a la conciencia social, el desenlace. En la lentitud de la Justicia ven los ciudadanos la fuente de gran parte de los males que le reprochan. Se traduce, en efecto, en perjuicio para los más débiles e indefensos, en beneficio para quienes van de mala fe, y en irrelevancia práctica de los tribunales (véase Tabla 5.1, ítems 1, 3 y 5); y constituye el caldo de cultivo de las arbitrariedades y del trato desigual. Y, sencillamente, hace que la Justicia, como servicio público, resulte obsoleta y anticuada en una sociedad avanzada, donde es difícil concebir que una institución relevante funcione al margen de cualquier coordenada temporal mínimamente razonable. Entre los propios empresarios españoles ni más ni menos que el 81% considera que la lentitud de la Justicia constituye un grave inconveniente para su actividad, redundando en un encarecimiento de costes que merma la competitividad; y un espectacular 86% estima que invertir en la mejora de la eficacia y rapidez

1. Antoine Garapon, *Justicia y democracia*, Barcelona, Flor del Viento, 1998.

de la Justicia constituye, sencillamente, la inversión prioritaria de cara a mejorar la competitividad de la economía española².

Por otro lado, la imagen de funcionalidad de la Justicia quiebra por la sensación de *ajeneidad* que transmite: la complejidad técnica de su lenguaje y procedimientos, su falta de inmediatez real (el contacto con la Justicia es mediado por procuradores y abogados; apenas una de cada tres personas que acuden a un tribunal llega a ver al juez en persona), el trato despersonalizado y frío que dispensa difícilmente puede propiciar la identificación y la colaboración. Percibida masivamente como hermética, ininteligible, esotérica, impredecible y fríamente mecánica ¿cómo esperar que su funcionamiento se vea lubricado por la colaboración espontánea y voluntaria de esa ciudadanía a cuyo servicio se encuentra? Los datos de la Tabla 8 resultan al respecto suficientemente expresivos: si la gente no coopera más y mejor con la Justicia no es por falta de espíritu cívico, sino por temor a meterse en líos sin la adecuada protección, y por el temor a molestias y pérdidas de tiempo.

La conclusión de este rápido y somero recorrido por la superficie de la selección de datos que aquí se presentan parece clara: la Justicia aparece como gravemente desfasada (y por tanto, como dañina) respecto de la realidad circundante por su lentitud y por su forma de interactuar con ella. Las demás tachas o imperfecciones que le son achacadas son de alcance o calado menor, o coyunturales o comunes a la práctica generalidad de las instituciones públicas. Pero la imagen última de institución irrelevante que le confiere el modo característico de actuar que se le imputa (tardío, anticuado en lenguaje y procedimientos) constituye una verdadera bomba de tiempo, que de no ser desactivada amenaza con desplazarla al limbo social donde recalán las instituciones con pompa y boato pero sin influencia real en la vida de su tiempo.

2. Los datos proceden de "*Insuficiencias, deficiencias y disfunciones del sistema jurídico-judicial y sus consecuencias sobre la actividad económica y empresarial: la Administración de Justicia vista por el empresariado español*", informe realizado por José Juan Toharia para la Fundación ICO (Madrid, 1998).

TABLA 1

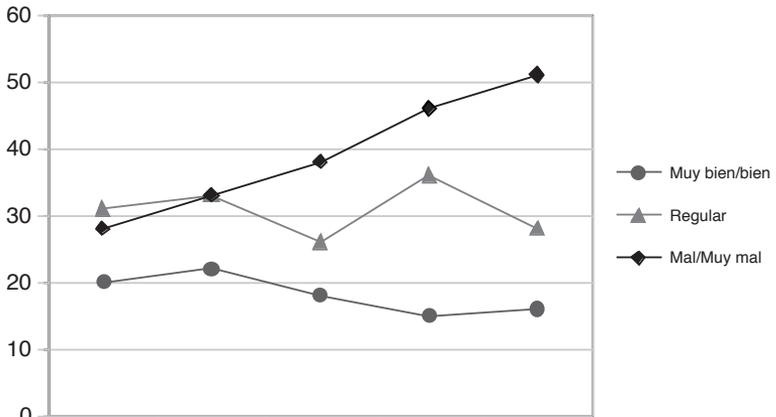
Porcentaje de españoles mayores de 18 años que en 1997 dicen que

- Han tenido alguna vez contacto con el mundo de la Justicia 35
- Han acudido alguna vez al despacho de un abogado 41
- Han acudido alguna vez a un notario 56
- Han sido víctimas de un delito alguna vez en su vida 46
- Han sido víctimas de algún delito el año pasado 9
- Tienen algún familiar o amigo íntimo que ha sido víctimas de algún delito el año pasado 11
- Porcentaje promedio de entrevistados que contesta a las preguntas sobre la Administración de Justicia 90

Fuente: “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial”. Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 2

¿Cómo diría usted que funciona la Justicia en España?



	1987	1990	1992	1995	1997
● Muy bien/bien	20	22	19	15	16
▲ Regular	31	33	26	36	28
◆ Mal/muy mal	28	33	38	46	51

Fuente: Para 1987 a 1995, “Barómetros de Opinión”, dirigidos por J.J. Toharia para el Consejo General del Poder Judicial. Para 1997, “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial”. Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 3

¿En qué medida diría usted que, en general, le inspiran hoy confianza, es decir, sensación de que uno puede confiar en ellos...?

(Expresar su respuesta por medio de una puntuación en una escala de 1 a 5)

PUNTUACIONES MEDIAS

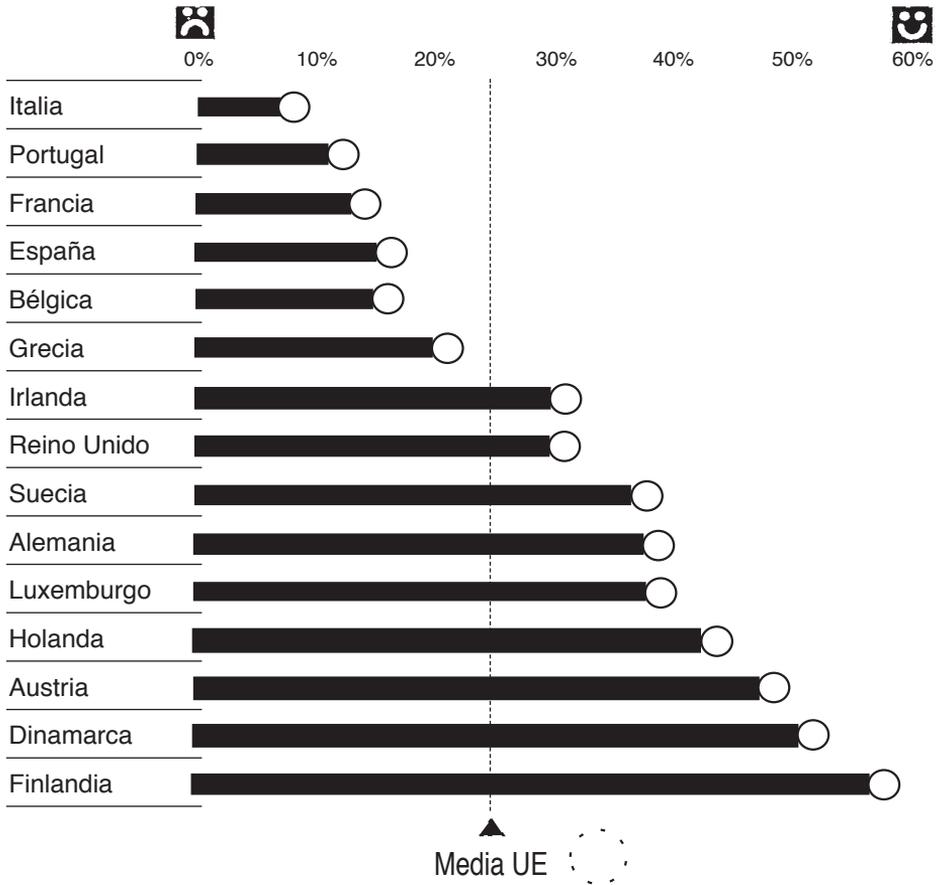
	1997	1990	1988	1986	1984
El Rey	4,0	3,9	3,7	4,0	3,9
El Defensor del Pueblo	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4
La Seguridad Social	3,0	2,7	2,5	2,6	2,8
Los Ayuntamientos	3,0	3,1	2,9	3,0	3,0
La Prensa	2,9	2,7	2,5	2,6	2,9
Las Cortes	2,8	2,9	3,0	2,9	3,1
Los Funcionarios	2,8	2,8	2,7	2,6	2,7
La Iglesia	2,8	3,0	2,9	3,0	3,0
Los Sindicatos	2,7	2,9	2,8	2,5	2,5
Los Empresarios	2,7	2,8	2,6	2,6	2,5
La Televisión	2,7	3,0	2,5	2,7	2,6
El Gobierno	2,7	2,9	2,8	2,8	3,0
Los Militares	2,6	2,7	2,5	2,6	2,9
Los Tribunales de Justicia	2,4	2,8	2,7	2,7	3,0
Los Partidos	2,2	2,5	2,3	2,3	2,5
Los Políticos	2,1	2,3	2,2	2,1	2,4

Fuente: "La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial". Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 4

**Opinión sobre la Administración de Justicia
En los países de la Unión Europea (1997)**

Porcentaje que considera que los servicios de Justicia son de buena calidad



Fuente: José Juan Toharia, "Jueces buenos, mala justicia", *El País* (11-5-1998, página 20). Eurobarómetro, mayo 1997.

TABLA 5 (1)

Porcentajes de acuerdo y en desacuerdo con cada una de las frases siguientes:

	De acuerdo	En desacuerdo
La lentitud de la Justicia perjudica sobre todo a los más débiles e indefensos	86	11
La A. de J. utiliza un lenguaje excesiva e innecesariamente oscuro	84	13
La A. de J. es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella	81	16
La Justicia es tan cara que a menudo interesa más no recurrir a los Tribunales	76	17
La lentitud de la Justicia beneficia sobre todo a las personas sin escrúpulos y de mala fe	74	18
La Justicia está anticuada y necesita una reforma urgente y a fondo	72	16
Las leyes procesales deberán ser objeto de una reforma urgente y total	71	12
Por lo general, los jueces están bien preparados y son competentes	63	28
Con todos sus defectos e imperfecciones la A. de J. constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades	62	28
Por lo general, los jueces actúan con honestidad y honradez	51	41

Fuente: “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial”. Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 5 (y 2)

	De acuerdo	En desacuerdo
Con demasiada frecuencia los jueces se dejan impresionar a la hora de tomar decisiones por lo que dicen los medios de comunicación	49	39
La A. de J. no cuenta con los medios materiales precisos para desarrollar su labor	42	37
Los tribunales españoles suelen ser coherentes, es decir, tienden a resolver de forma similar los casos que son iguales	41	47
En general los tribunales de Justicia españoles suelen ser imparciales, cualquiera que sea el caso que tengan que juzgar o las personas implicadas en el mismo	40	51
La Justicia tiene peor imagen de lo que en realidad se merece	39	49
Por lo general los tribunales suelen terminar dando la razón a quien efectivamente la tiene	35	57
La Justicia en España, hoy, es independiente en sus decisiones de las presiones y comentarios de los medios de comunicación	31	55
La Justicia en España, hoy, es independiente en sus decisiones de los intereses y presiones del Gobierno	27	57
La Justicia en España, hoy, es independiente en sus decisiones de los intereses y presiones de los grupos económicos y sociales	27	58
Los casos de corrupción en la A. de J. Española son tan excepcionales que en realidad puede decirse que no existe corrupción en la misma	24	66
A la hora de aplicar las leyes penales a una persona en España hoy se da el mismo trato a todos sin que se hagan diferencias según de quien se trate	23	72

Fuente: “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial”. Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 6

El trato esperado...

Y por lo que se refiere al trato personal que reciben quienes acuden ante un tribunal, ¿diría usted que es igual, mejor o peor que el que la gente recibe en... (% sobre total de entrevistados)				
	Mejor	Igual	Peor	NS/NC
La Administración Pública	11	54	11	24
En los Ayuntamientos	14	50	16	20
En la Seguridad Social	14	47	19	20

En todo caso, y por lo que pueda usted saber, diría usted que quienes tienen que acudir por alguna razón a un juzgado o tribunal... (% sobre total de entrevistas)	
Por lo general reciben un trato amable y cortés	27
o son tratados con frialdad y poca consideración	45
NS/NC	28
Son recibidos y atendidos puntual y rápidamente	10
o tienen que perder mucho tiempo	67
NS/NC	23
Son informados de forma clara y con interés	20
o son informados deficientemente y con desgana	51
NS/NC	29

Fuente: "La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial". Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 7

...y el trato recibido

¿Ha tenido usted (o alguien de su familia inmediata) alguna vez contacto con el mundo de la Justicia (como demandante, demandado, testigo, etc...)? (% sobre total de entrevistados)						
	1997	1990	1988	1986	1982	1978
Sí	35	24	26	24	25	19
No	64	73	71	69	70	78
NS/NC	1	3	3	7	5	3

Fuente: Para 1978 a 1990, "Barómetros de Opinión", dirigidos por J.J. Toharia para el Consejo General del Poder Judicial. Para 1997, ver al final de la Tabla.

¿El trato que recibió usted fue...? (% sobre quienes dicen haber tenido algún contacto con el mundo de la Justicia: 423 de los 1.200 entrevistados)	
Amable y cortés	25
Sólo correcto	47
Más bien descortés	25
NS/NC	3

¿Llegó usted a hablar personalmente con el juez? (% sobre quienes dicen haber tenido algún contacto con el mundo de la Justicia: 423 de los 1.200 entrevistados)		
Sí	33	
No	63	
NS/NC	4	
En conjunto, ¿diría usted que fue una experiencia...? (% sobre quienes dicen haber tenido algún contacto con el mundo de la Justicia: 423 de los 1.200 entrevistados)		
Agradable	10	
Normal, ni agradable ni desagradable	38	
Desagradable	33	50
Muy desagradable	17	
NS/NC	2	

Fuente: “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial” Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 8

Percepción del grado de colaboración con la Justicia

“Suele decirse que en nuestro país la gente no colabora suficientemente con la Justicia (denunciando delitos, haciendo de testigos, dando pistas o informaciones, etc...) ¿Está usted de acuerdo con esa afirmación?” (% sobre total de entrevistados)		
Sí, totalmente	36	68
Más bien sí	32	
Más bien no	21	28
No, en absoluto	7	
NS/NC	4	

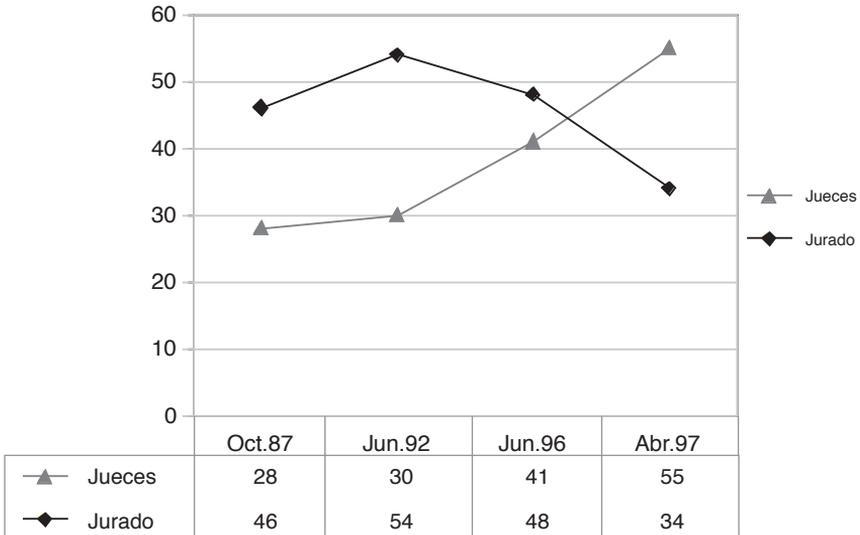
¿Por qué diría usted que pasa eso?

(% sobre los que dicen “sí, totalmente” o “más bien sí” en la pregunta anterior: 813 de los 1.200 entrevistados)			
	Sí	No	NS/NC
• Falta de espíritu cívico de la gente	48	42	10
• Temor a las molestias, pérdidas de tiempo e inconvenientes que el tratar de colaborar puede suponer	84	14	3
• Temor a meterse en líos, a no estar luego suficientemente protegidos	91	7	2
• No sirve para nada cooperar, da igual	33	55	12

Fuente: “La imagen de la Administración de Justicia en la sociedad española. Barómetro de Opinión para el Consejo General del Poder Judicial”. Estudio dirigido por José Juan Toharia. Julio de 1997.

TABLA 9

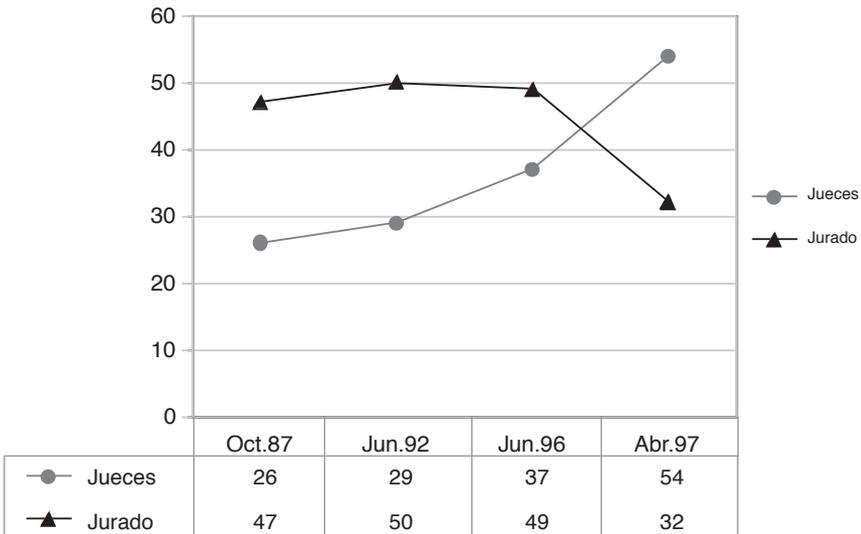
En su opinión ¿quiénes están en mejores condiciones de tomar decisiones justas: los jueces o el jurado?



Fuente: Banco de Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas.

TABLA 10

¿Si tuviera usted alguna vez que ser juzgado, por quién preferiría serlo: por un tribunal compuesto exclusivamente de jueces o por un jurado?



Fuente: Banco de Datos del Centro de Investigaciones Sociológicas.

