



TU MUNDO LEGAL.

NOTA DE PRENSA

Zaragoza, 2 de diciembre 2009

EL 54,6% DE LOS ARAGONESES NO SABE A QUIÉN ACUDIR SI TIENE UN PROBLEMA LEGAL

- Los aragoneses han cambiado sus hábitos: han pasado de la simple queja a defender activamente sus derechos pese a que todavía no saben muy bien cómo hacerlo
- La desorientación legal hace que algunas medidas de las que se toman no sean eficaces

El III Estudio ARAG, compañía líder en seguros de defensa jurídica y servicios legales, **sobre los Españoles y los Servicios Jurídicos**, desarrollado por el Colegio Oficial de Politólogos y Sociólogos de Cataluña pone de manifiesto que entre el 61,9% y el 86,7% de los aragoneses, en función del tipo de problema vivido, actúa cuando cree sus derechos están siendo vulnerados. Estas cifras constatan que se han modificado los hábitos de los aragoneses, que han pasado de quejarse a actuar cuando tienen un problema.

En los ámbitos laboral (86,7%) y de vivienda (83,9%) es donde los aragoneses registran un índice más elevado de actuaciones, muy por encima de la media nacional que se sitúa en un 65,5% y un 73,6% respectivamente. En Consumo se actúa en el 83,1% de los casos y en auto en el 61,9%.

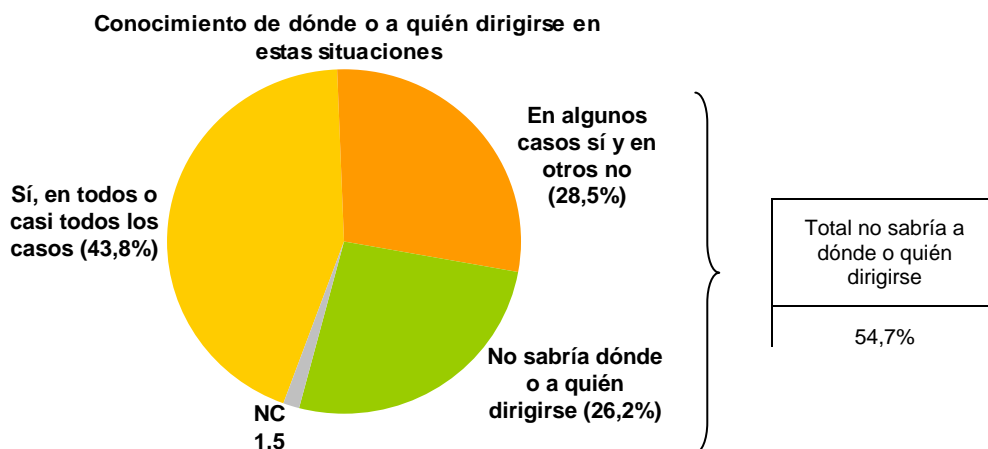
Sin embargo, la mayor parte de la población aragonesa (el 54,7%) manifiesta que no sabe a quién debe acudir y mayoritariamente se deja guiar por los propios establecimientos o entidades con los que tiene el problema o por las administraciones públicas. *“Nos ha llamado la atención la confianza que tienen los ciudadanos en el sistema, ya que esperan resolver un conflicto acudiendo o a una de las partes implicadas o a las instituciones públicas y organizaciones sociales. En el primer caso, presuponen objetividad y en el segundo les otorgan una competencia que a veces no existe, ya que no siempre su función es defender los intereses particulares de una persona”*, afirma la socióloga Montserrat Martínez, directora del informe.

ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.



Conocimiento de dónde o a quién dirigirse en estas situaciones. Detalle.

¿Sabría dónde o a quién dirigirse?	TOTAL ESPAÑA	ARAGÓN
No sabría donde dirigirse	54,3	54,7
En algunos casos sí y en otros no	28,6	28,5
No, no sabría dónde o a quién dirigirse	25,7	26,2
Sabría dónde dirigirse en todos los casos	44,7	43,8
NC	1,0	1,5

Esta desorientación legal hace que, aunque se reclame, muchas de las medidas adoptadas no sean eficaces. En este sentido, los aragoneses son especialmente eficaces en temas relativos al ámbito laboral y de vivienda ya que las medidas que adoptan son las correctas en un 86,7% y en un 51,4%, muy por encima de la media española. Por lo contrario, en auto, los aragoneses no actúan correctamente ya que sólo el 23,3% adopta medidas adecuadas. Destaca el hecho de que los aragoneses no dirigen nunca sus reclamaciones a Tráfico mientras que en España sí lo hacen el 7,6%.

Los abogados sólo para casos graves

Los ciudadanos que aseguran saber a quién acudir en caso de tener un problema y que tienen claro que quien mejor les representará es un abogado (53,2%), también mencionan y utilizan otros canales de reclamación como organizaciones de consumidores, la administración y gestorías, entre otros.

ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.

Esto se produce, según se deduce del estudio, porque muchos ciudadanos creen que los abogados sólo deben utilizarse en casos graves y tienden a pensar que defender sus derechos conlleva la obligatoriedad de iniciar un proceso judicial. “Que un ciudadano reciba asesoramiento legal cualificado y que reclame no implica que deba ir a juicio. La principal función del abogado es utilizar todos los mecanismos posibles para defender sus intereses de forma rápida y eficaz. Según nuestra propia experiencia, sólo el 16% de los casos se resuelven en un juicio” asegura Virginia Tusell, Directora de Comunicación Corporativa de la empresa ARAG. Esta compañía, especializada en asistencia jurídica, tiene más de 13 millones de clientes y tramita más de 300.000 casos al año.

Mapa de los problemas legales de los aragoneses

En el III Estudio ARAG sobre los Españoles y los Servicios Jurídicos, los aragoneses manifiestan tener problemas legales relativos a Consumo (53,8%), vivienda (23,8%), laboral (23,1%) y automóvil (16,9%). En consumo, los temas relativos a telecomunicaciones, consumo general y suministro de servicios son los más destacados, mientras que en vivienda los ciudadanos se ven afectados, sobre todo, por problemas con los vecinos y con la comunidad de propietarios. En el apartado laboral, se señalan problemas con las condiciones de trabajo y despidos, mientras que en automóvil las sanciones y los accidentes son los temas más frecuentes.



ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.

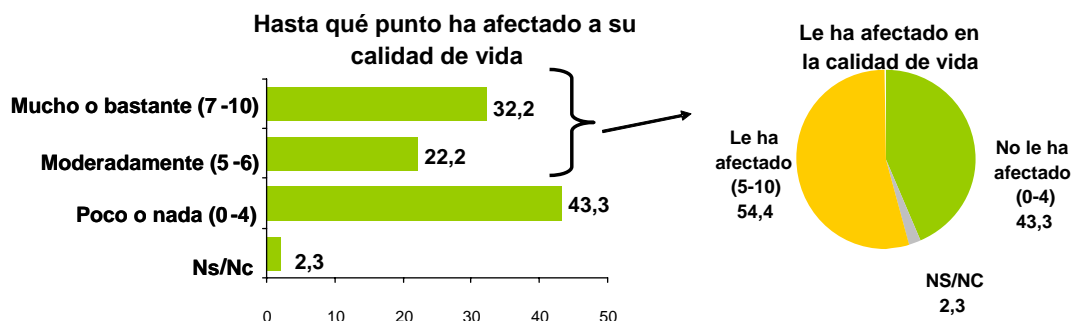
Pese a esos problemas, los aragoneses en general creen que sus derechos están protegidos (75,4%) y se consideran bien aconsejados legalmente cuando han buscado asesoramiento (72,4%).

Perfil del ciudadano que manifiesta haber tenido algún problema legal

En cuanto al perfil de la persona que manifiesta haber tenido problemas de tipo legal, mayoritariamente se trata de una persona residente en zona urbana que tiene entre 25 y 49 años y con estudios superiores. En lo que se refiere a su situación laboral, se dan principalmente entre personas en activo, probablemente este es el motivo por el que son más frecuentes entre la población masculina.

¿Cómo repercuten estos problemas en la vida cotidiana?

El III Estudio ARAG también analiza los efectos que los problemas legales tienen en la vida cotidiana de los aragoneses. El 54,4% afirma que sí les afectan, frente al 43,3%, que dice que no. Los que sí manifiestan verse afectados dicen sentirse irritados, intranquilos, cansados y tristes, a la vez que sufren dificultades para dormir y pierden eficacia en su trabajo. Esta situación ha provocado que el 9% solicitara una baja médica, tres puntos por encima de la media nacional.



ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.

Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es



TU MUNDO LEGAL.

Sobre ARAG:

ARAG, empresa líder en el mercado español y europeo, es una compañía especializada en seguros de defensa jurídica y servicios legales. Con 75 años de experiencia en el mercado español y un equipo formado por más de 1.000 abogados, ARAG hace posible que cualquier ciudadano pueda defender sus derechos independientemente de sus posibilidades económicas. La compañía articula sus servicios a través de la contratación de un seguro -cuyo funcionamiento es semejante al de un seguro médico - o bien la contratación de un servicio legal específico en función de un problema concreto. En el 2009 ARAG finalizará el año con más de 13 millones de clientes, una facturación prevista de 114 millones de Euros y más de 300.000 siniestros tramitados.

www.arag.es

**ARAG, Compañía
Internacional de Seguros
y Reaseguros S.A.**

Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es