



TU MUNDO LEGAL.

NOTA DE PRENSA

Mérida, 3 de diciembre 2009

EL 57,7% DE LOS EXTREMEÑOS NO SABE A QUIEN ACUDIR SI TIENE UN PROBLEMA LEGAL

- Pese a la desorientación legal, los extremeños han pasado de la simple queja a la reclamación.
- Los ciudadanos de Extremadura manifiestan tener problemas en las áreas de consumo y vivienda, pero tienen uno de los índices de problemas más bajos de España en los ámbitos laboral y de auto.

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 el 57,7% de los extremeños no sabe a quién acudir si tiene un problema legal. Pese a esta desorientación, los ciudadanos se muestran activos y actúan para defender sus derechos lo que indica que los hábitos han cambiado y que la simple queja ha dado paso a la reclamación. Entre el 50% y el 76,5% de los ciudadanos que viven en Extremadura, en función del tipo de problema vivido, reclaman, aunque en muchas ocasiones de forma poco idónea ya que se dejan guiar por los propios establecimientos o entidades con los que tiene la queja o por las administraciones públicas.

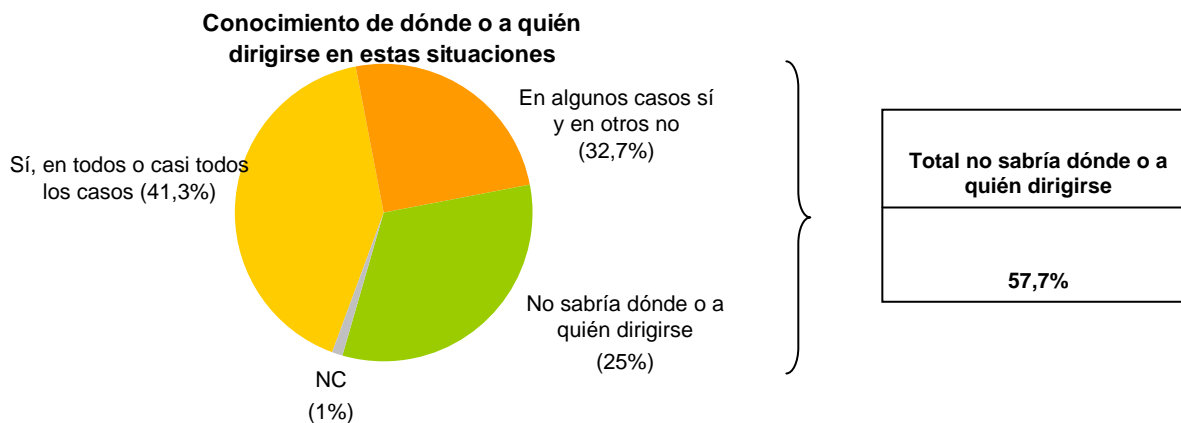
“Nos ha llamado la atención la confianza que tienen los ciudadanos en el sistema, ya que esperan resolver un conflicto acudiendo o a una de las partes implicadas o a las instituciones públicas y organizaciones sociales. En el primer caso, presuponen objetividad y en el segundo les otorgan una competencia 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	EXTREMADURA
No sabría donde dirigirse	54,3	57,7
En algunos casos sí y en otros no	28,6	32,7
No, no sabría dónde o a quién dirigirse	25,7	25,0
Sabría dónde dirigirse en todos los casos	44,7	41,3
NC	1,0	1,0

Esta desorientación legal que manifiestan los ciudadanos de Extremadura, algo más alta que la media nacional (que se sitúa en un 54,3%) hace que, aunque se reclame, no siempre sea de forma idónea. En los ámbitos laboral y auto, se reclama de forma idónea en el 50% y 40% de los casos respectivamente, mientras que en vivienda la cifra desciende al 30,3% y en consumo al 13,8%.

Los abogados sólo para casos graves

Los ciudadanos que aseguran saber a quién acudir en caso de un problema y que tienen claro que quien mejor les representará es un abogado (52,6%),

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



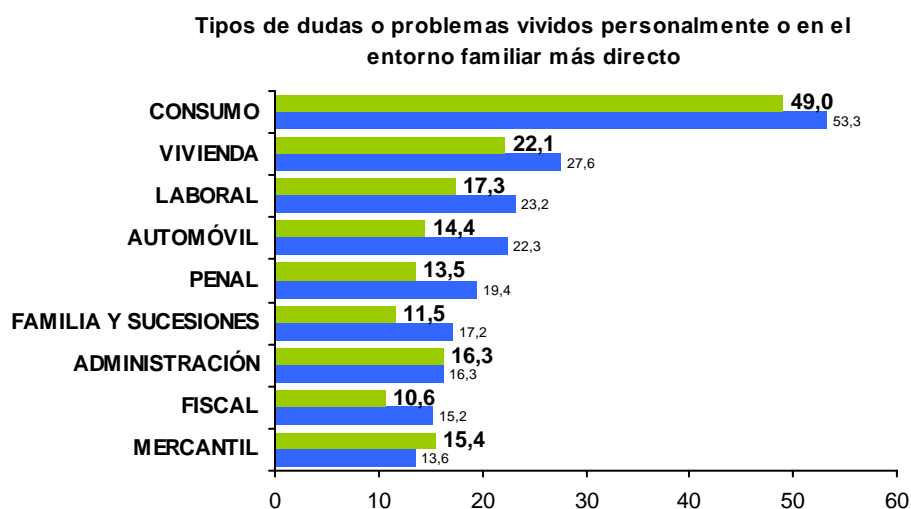
TU MUNDO LEGAL.

también mencionan y utilizan otros canales de reclamación como organizaciones de consumidores, la administración y gestorías, entre otros.

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 extremeños

En el III Estudio ARAG sobre los Españoles y los Servicios Jurídicos, los extremeños manifiestan haber sufrido menos problemas que otros ciudadanos españoles. En un 49% de los casos se sufrieron problemas relativos al consumo (frente al 53,3% nacional); en el 22,1% fueron temas de vivienda (frente a un 27,6% nacional); en el 17,3% cuestiones laborales (frente a un 23,2%) y en un 14,4% de auto (frente a un 22,3% nacional). En estos dos últimos ámbitos, la comunidad de Extremadura tiene unos de los índices de incidencias más bajos de España.



Prensa: 902 500 702 Comunicación: 93 485 7 ■ TOTAL ESPAÑA ■ Extremadura

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.

En cuanto a temáticas específicas, 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 como los más habituales, mientras que en automóvil las sanciones y los accidentes son los temas más frecuentes.

Pese a esos problemas, los extremeños creen que sus derechos están protegidos (77,1%) y se consideran bien aconsejados legalmente cuando han buscado asesoramiento (73,8%).

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?

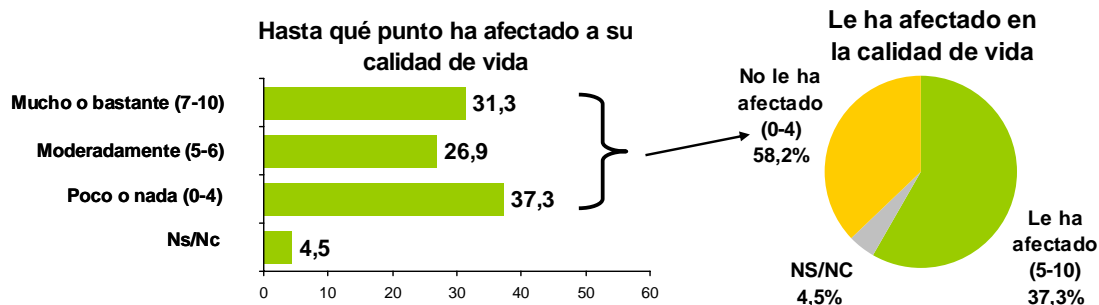
El estudio ARAG también analiza los efectos que los problemas legales tienen en la vida cotidiana de los extremeños. El 58,2% afirma que sí les afectan (frente al 57,5% a nivel nacional). Los que sí manifiestan verse afectados dicen sentirse irritados, intranquilos, cansados y tristes, a la vez que sufren dificultades para dormir y pierden eficacia en su trabajo. Esta situación ha provocado que el 6% de los afectados solicitara una baja médica, en línea con 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