



TU MUNDO LEGAL.

NOTA DE PRENSA

La Rioja, 3 de diciembre 2009

EL 58% DE LOS RIOJANOS NO SABE A QUIÉN ACUDIR SI TIENE UN PROBLEMA LEGAL

- Los principales problemas legales son los referentes a las áreas de consumo, vivienda, laboral y auto.
- Pese a manifestarse preocupados cuando sufren estas problemáticas, los ciudadanos de La Rioja presentan uno de los índices de bajas laborales más bajo de España.

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 80% y el 66,7% de los riojanos, en función del tipo de problema vivido, actúan cuando creen sus derechos están siendo vulnerados. Estas cifras constatan que se han modificado los hábitos de los ciudadanos que viven en La Rioja que han pasado de sólo quejarse a actuar cuando tienen un problema.

En el ámbito de consumo (80%) es donde los riojanos registran un índice más elevado de actuaciones, siguiéndole las áreas de vivienda, en la que se actúa en el 71,4% de los casos; en laboral en un 66,7% y en auto en un 66,7%.

Pese a este elevado índice de actuaciones, una parte importante de la población (el 58%) manifiesta que no sabe a quién debe acudir (por encima de la media nacional que se sitúa en el 54,3%) y mayoritariamente se deja 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*

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

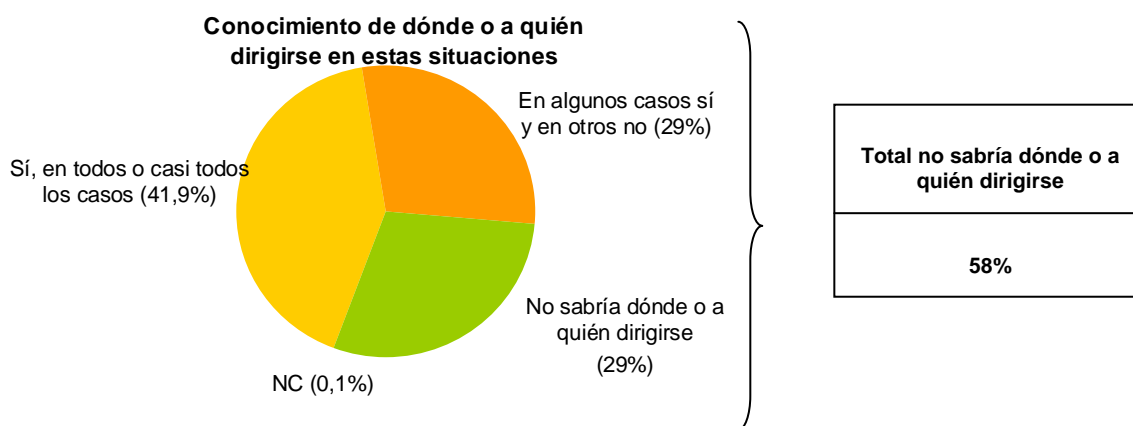
Roger de Flor, 16
08018 Barcelona
Tel. +34 93 309 24 12
Fax +34 93 485 38 22
arag@arag.es
www.arag.es

siempre su función es defender los intereses particulares de una persona”, afirma la socióloga Montserrat Martínez, directora del informe.



TU MUNDO LEGAL.

Esta desorientación legal hace que, aunque se reclame, muchas de las medidas adoptadas no sean idóneas. En el caso de los riojanos, esta situación afecta de forma desigual según las áreas. En los temas relativos a laboral, el 66,7% de la población adopta las medidas de asesoramiento correctas, mientras que en auto sólo ocurre en el 33,4% de los casos, en vivienda en el 25% y en consumo en el 13,3%.



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

¿Sabría dónde o a quién dirigirse?	TOTAL ESPAÑA	LA RIOJA
No sabría donde dirigirse	54,3	58,0
En algunos casos si y en otros no	28,6	29,0
No, no sabría dónde o a quién dirigirse	25,7	29,0
Sabría dónde dirigirse en todos los casos	44,7	41,9
NC	1,0	0,1

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 (54,5%),

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



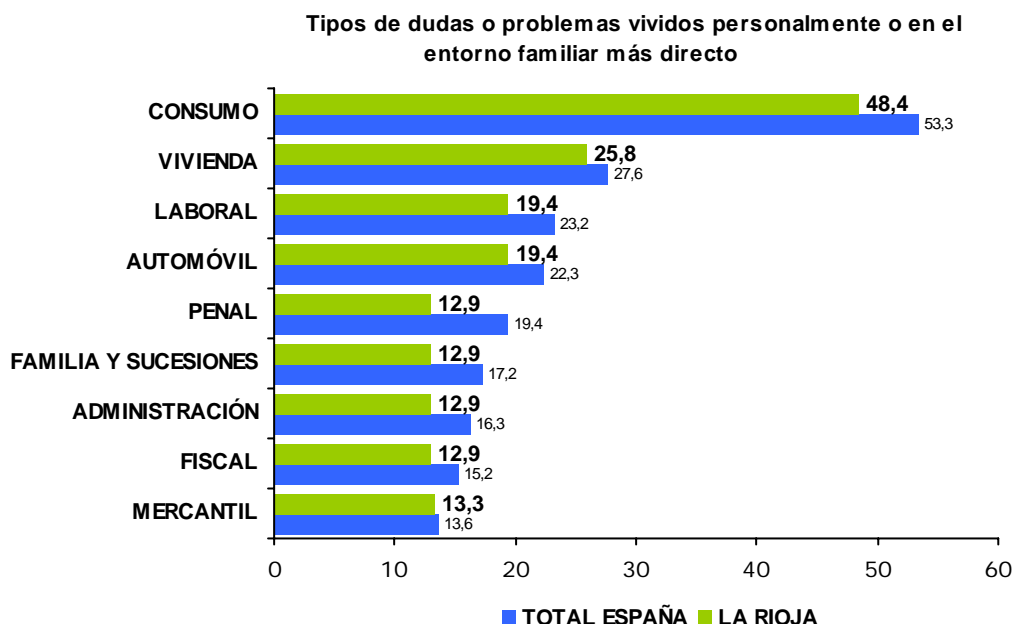
TU MUNDO LEGAL.

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 las preocupaciones legales de los riojanos

En el III Estudio ARAG sobre los Españoles y los Servicios Jurídicos, los riojanos manifiestan tener problemas legales relativos a consumo (48,4%), vivienda (25,8%), auto (19,4%) y laboral (19,4%). 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.



Prensa: 902 500 702 Comunicación: 93 485 77 30 comunicacion@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



TU MUNDO LEGAL.

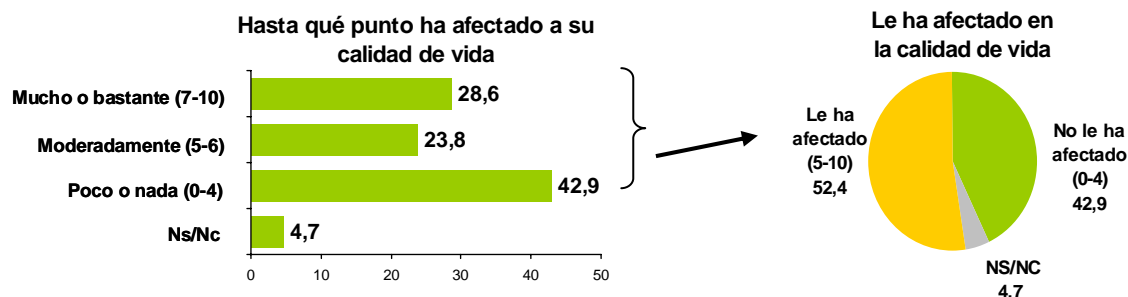
Pese a esos problemas, la mayoría de los riojanos consideran que sus derechos están protegidos (77,4%). En cuanto al asesoramiento legal, los ciudadanos de La Rioja consideran que sí han estado bien aconsejados en un 67,7%.

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 riojanos. El 52,4% afirma que sí les afectan (frente al 57,5% a nivel nacional) y aseguran sentirse irritados, intranquilos, cansados y tristes, a la vez que sufren dificultades para dormir y pierden eficacia en su trabajo. Ante esta situación, los riojanos presentan uno de los índices más bajos de España en cuanto a bajas laborales ya que sólo el 4,8% dice haberla necesitado frente al 6,3% nacional. Los canarios, por ejemplo, una de las comunidades con un índice más alto se sitúa en el 9,4%.



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