



TU MUNDO LEGAL.

## NOTA DE PRENSA

Murcia, 3 de diciembre 2009

### **LOS MURCIANOS MANIFIESTAN TENER POCOS PROBLEMAS LEGALES PERO CUANDO LOS TIENEN LES AFECTA A SU VIDA PERSONAL**

- El 63,3% de los murcianos asegura que este tipo de problemas afectan a su calidad de vida, varios puntos por encima de la media nacional.
- Los murcianos han cambiado sus hábitos y no sólo se quejan sino que también reclaman.

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 Murcia es una de las comunidades autónomas cuyos ciudadanos afirman haber tenido un menor número de problemas legales, varios puntos por debajo de la media nacional. El 44,3% de los murcianos manifiesta haber tenido algún tipo de problema relacionado con el consumo (frente al 53,3% nacional); el 21,4% ha sufrido problemas con su vivienda (frente al 27,6% nacional) y el 17,6% ha tenido que defender sus derechos en el ámbito laboral (frente al 23,2% nacional). Todos estos porcentajes se hayan por debajo de la media nacional lo que sitúa a Murcia como una de las comunidades autónomas que menor número de problemas tiene.

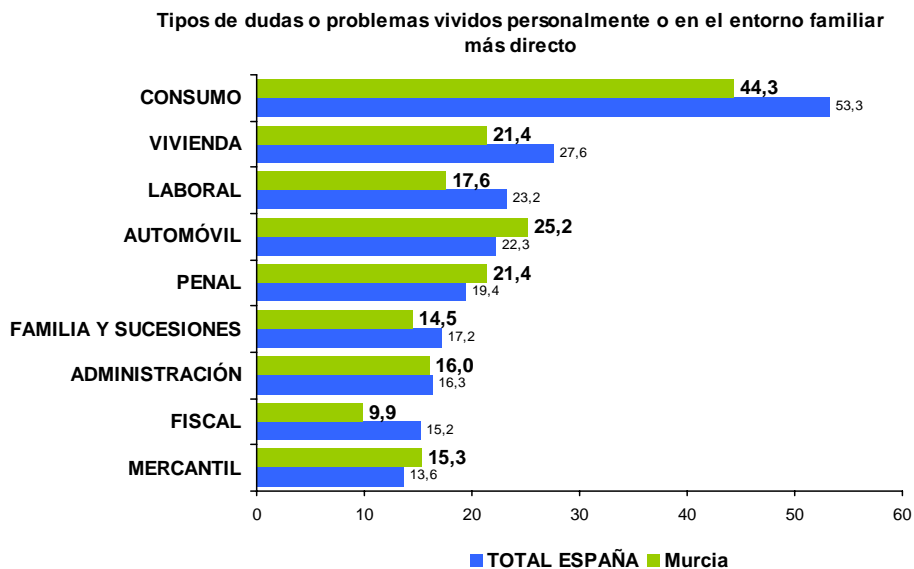
Sin embargo, en el ámbito del automóvil, los murcianos sí manifiestan tener problemas y superan en casi tres puntos la media del conjunto de España. El 25,2% de los murcianos ha tenido preocupaciones en temas relacionados con el auto frente al 22,3% nacional, estando sólo por delante Madrid (29%) y Cantabria (26,3%). Las principales problemáticas son las referidas a infracciones y a reclamaciones por accidentes.

**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 los ciudadanos que sí han sufrido algún tipo de problema legal, el **III Estudio ARAG** pone de manifiesto que el 57,2% de los murcianos no sabría a quién acudir. Sin embargo, esa desorientación no les impide ser activos y actuar 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 58,3% y el 75,8% de los ciudadanos que viven en Murcia, en función del tipo de problema vivido, reclaman, aunque no siempre utilizan las formulas más idóneas. *“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.

Esta desorientación legal que manifiestan los ciudadanos de Murcia se sitúa casi tres puntos por encima de la media nacional (que se sitúa en un 54,3%) y afecta al tipo de medidas que se adoptan. En el campo del consumo, las acciones son adecuadas ten sólo en un 15,4% de los casos, cifra muy parecida

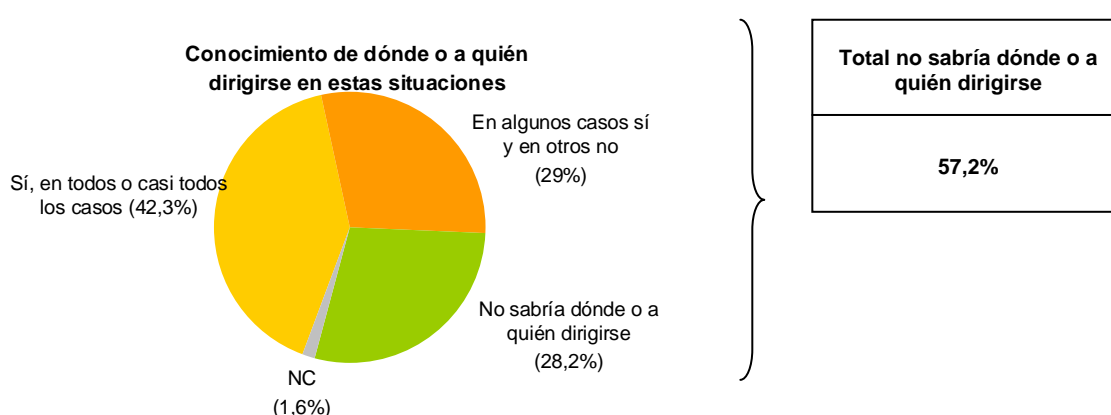
**ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.**

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.

a la del resto de España. Sin embargo, en vivienda los murcianos actúan correctamente en muy pocas ocasiones (el 14,3%) frente al resto de españoles que actúa bien en el 34,9% de las situaciones. Por lo contrario, los murcianos son especialmente hábiles en defender sus derechos en el ámbito laboral ya que superan en 10 puntos la media nacional (un 58,3% de las medidas adoptadas por los murcianos son correctas frente a un 47% en España).



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

¿Sabría dónde o a quién dirigirse?	TOTAL ESPAÑA	MURCIA
No sabría donde dirigirse	54,3	57,2
En algunos casos sí y en otros no	28,6	29,0
No, no sabría dónde o a quién dirigirse	25,7	28,2
Sabría dónde dirigirse en todos los casos	44,7	41,2
NC	1,0	1,6

**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 (58,7%), 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.

Pese a estos recelos, los murcianos creen que sus derechos están protegidos (71,8%) y se consideran bien aconsejados legalmente cuando han buscado asesoramiento (64,9%).

### **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 murcianos. El 63,3% afirma que sí les afectan (frente al 57,5% a nivel nacional) y dicen sentirse irritados, intranquilos, cansados y tristes, a la vez que sufren dificultades para dormir y pierden eficacia en su trabajo. Sin embargo, esta preocupación no implica que los afectados hayan tenido que solicitar una baja médica, ya que en Murcia sólo el

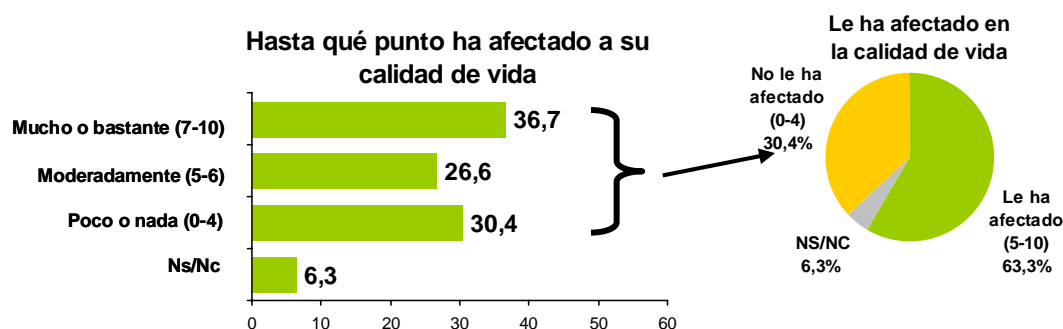
**ARAG, Compañía  
Internacional de Seguros  
y Reaseguros S.A.**

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.

3,8% de los afectados la han necesitado, casi tres puntos por debajo de la media nacional (que se sitúa en el 6,3%).



#### 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](http://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