



TU MUNDO LEGAL.

Estudio sociológico pionero

Palma de Mallorca, 18 de febrero 2010

LOS CIUDADANOS DE BALEARES SON DE LOS QUE MAS RECLAMAN DE TODA ESPAÑA

- En Baleares han cambiado los hábitos y se reclama, por encima de la media nacional, principalmente en consumo, vivienda, laboral y automóvil
- Esta actitud positiva contrasta con el alto nivel de desorientación legal que reconocen tener los ciudadanos

Según 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, las Islas Baleares son unas de las comunidades más activas en cuanto a defender sus derechos ya que los hábitos de los ciudadanos han cambiado y han pasado de sólo quejarse a reclamar. Así lo indican los resultados de este estudio pionero en España que pone de manifiesto que **sí reclaman** entre el **73,7% y el 86% de los ciudadanos que viven en las Baleares** (en función del tipo de problema vivido), porcentajes muy por encima de la media nacional. En consumo, el 86% actúa (frente al 82,9% de españoles); en vivienda el 80% (frente al 73,6% nacional), en laboral el 72,2% (frente al 65,5%) y en automóvil el 73,7% (frente al 68,9%)

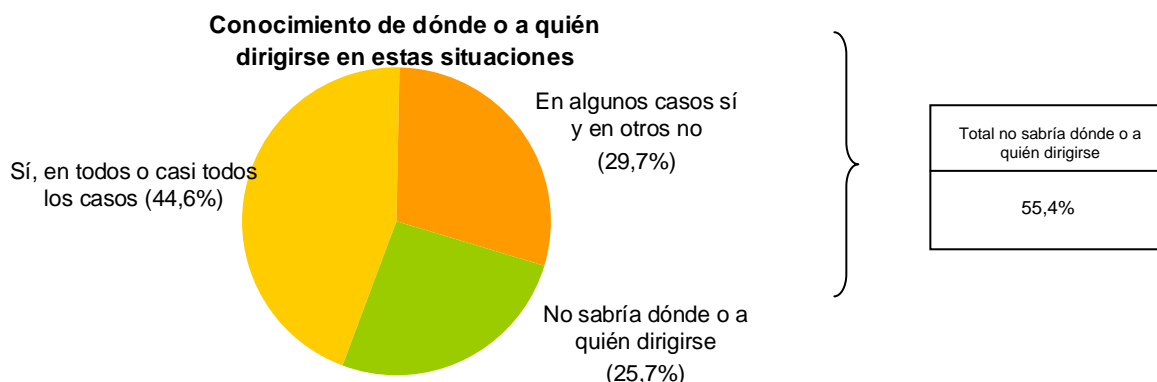
Esta actitud positiva no se corresponde con el nivel de **orientación legal** que manifiestan tener los encuestados de Baleares ya que más de la mitad de la población (el 55,4%) afirma no saber ni a dónde ni a quién debe dirigirse para realizar su reclamación, aunque el 56% apunta que un abogado sería una buena opción. Estos datos son muy semejantes a los del resto del país.

**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	BALEARES
No sabría donde dirigirse	54,3	55,4
En algunos casos sí y en otros no	28,6	29,7
No, no sabría dónde o a quién dirigirse	25,7	25,7
Sabría dónde dirigirse en todos los casos	44,7	44,6

En cuanto a si las medidas que adoptan son las adecuadas (ya que en muchas ocasiones se reclama utilizando canales poco o nada útiles) el resultado por ámbitos es desigual. En consumo se sitúa sobre la media nacional (el 14% de las medidas que adoptan los ciudadanos de Baleares son correctas sobre el 14,5% del conjunto del país), mientras que en laboral y en vivienda, los ciudadanos de las islas reclaman de forma muy adecuada: el 72,2% de las medidas que se toma en laboral son correctas y el 56,6% en vivienda también, frente al 47% y el 34,9% nacional. Sin embargo, en automóvil, la corrección está más de diez puntos por debajo del conjunto nacional (21% de las medidas son correctas en Baleares frente al 32,3% 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.

Baleares no es una comunidad con demasiados problemas, excepto en vivienda

Otro de los aspectos que pone de manifiesto el Estudio ARAG es que los ciudadanos de Baleares afirman no tener demasiados problemas, situándose varios puntos por debajo de la media nacional, menos en el ámbito de la vivienda en donde el índice de preocupaciones legales crece. En consumo, sólo el 49% de los habitantes de la comunidad balear dice haberlos sufrido (frente al 53,3% nacional); en laboral, el 18,6% de los ciudadanos de las Baleares afirma haber tenido un problema (frente al 23,2% nacional) y en automóvil, son también sólo el 18,6% (frente al 22,3% nacional). Sin embargo, el ámbito de la vivienda es especialmente sensible ya que el 29,4% reconoce haber tenido algún tipo de problema frente al 27,6% del resto de españoles.



Los abogados sólo para casos graves

El estudio pone también de manifiesto que, pese a la confianza de los residentes en Baleares en los abogados, muchos ciudadanos creen que los

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.

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.

Por lo general, los ciudadanos de Baleares tienen confianza en el sistema, el 78,3% asegura que sus derechos están bien protegidos, y se sienten satisfechos cuando han recibido asesoramiento legal por parte de un abogado (así lo afirma el 69,6% de los encuestados).

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 éste 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. El 55,4% de los residentes en las islas Baleares consideran 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

**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 Baleares sólo el 4,5% de los afectados la han necesitado, frente al 6,3% de la media nacional.

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 finalizó 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