

sábado 3 de enero de 2026

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

[Web del Ayuntamiento](#)

C/ Obispo Rey Redondo, 1. - 38201 La Laguna - Tf. 922 601 100

La OMIC de La Laguna consolida su papel como garante de los derechos del consumidor con 865 reclamaciones tramitadas en 2025

El concejal delegado de la OMIC, Sergio Eiroa, subraya que “la mediación y la información siguen siendo herramientas clave para la defensa efectiva de los derechos de los consumidores”



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de La Laguna ha tramitado un total de 865 expedientes de reclamación entre el 1 de enero y el 30 de diciembre de 2025, consolidándose como un servicio esencial de asesoramiento, información y mediación en materia de consumo para la ciudadanía lagunera

Del total de expedientes registrados, el 30 % corresponde al sector de telefonía, seguido de compañías aéreas y agencias de viajes con un 19 %, bancos y financieras con un 17 %, cambios y devoluciones en comercios con un 13 %, compañías de seguros con un 10 %, y reclamaciones vinculadas a la ley de garantía de venta de bienes de consumo, que suponen un 4 %. El 7 % restante se reparte entre otros sectores como talleres de automóviles, academias, gasolineras u hoteles.

El concejal delegado de la OMIC, Sergio Eiroa, destacó la labor que desarrolla este servicio municipal, señalando que “la OMIC de La Laguna continúa siendo un recurso fundamental para acompañar y asesorar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos como consumidores, priorizando siempre la mediación como vía para la resolución de conflictos”. En este sentido, añadió que “seguiremos impulsando campañas informativas y acciones de sensibilización que permitan a los vecinos y vecinas conocer mejor sus derechos y ejercerlos con garantías”.

En cuanto a la resolución de los expedientes, 610 reclamaciones se archivaron con resultado favorable para el reclamante, mientras que 95 expedientes se cerraron por no corresponder a materias de consumo, informando en estos casos del procedimiento adecuado para continuar la reclamación. Asimismo, 76 expedientes fueron remitidos a los organismos competentes para su estudio y resolución, 30 se cerraron sin apreciarse infracción en materia de consumo, y 54 expedientes permanecen actualmente en tramitación

De forma paralela, la OMIC ha atendido 993 consultas a través de correo electrónico y teléfono. En este ámbito, los asuntos más frecuentes han estado relacionados con telefonía (55 %), garantías (15 %), bancos y financieras (14 %), seguros (8 %) y cambios y devoluciones (8 %)

Además de la tramitación de reclamaciones, la OMIC presta servicios de asesoramiento e información general, desarrollando procedimientos de mediación orientados a conciliar las posiciones de consumidores y empresarios, siempre tras el estudio de la viabilidad de cada caso. Asimismo, impulsa campañas informativas y programas educativos dirigidos a mejorar el nivel de formación y conocimiento de los consumidores, en colaboración con asociaciones y organizaciones de usuarios.

Para más información, las personas interesadas pueden contactar con la Oficina Municipal de Información al Consumidor a través de los canales habituales del Ayuntamiento de La Laguna.