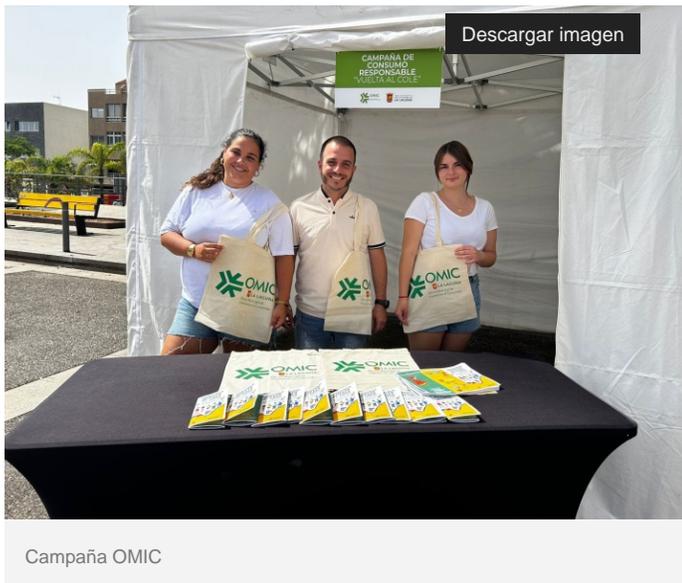


sábado 18 de enero de 2025

# La Oficina de Información al Consumidor de La Laguna tramita 896 expedientes de reclamación en 2024

El responsable del área, Sergio Eiroa, apunta que “se continuará trabajando en campañas para que la ciudadanía lagunera conozca y ejerza sus derechos de manera efectiva”



La Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de La Laguna ha gestionado un total de 896 expedientes de reclamación entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Este servicio, que prioriza la mediación y el asesoramiento para resolver conflictos entre consumidores y empresarios, demuestra su compromiso con la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Sergio Eiroa, concejal delegado de la OMIC, destacó la importancia de este servicio, señalando que la OMIC de La Laguna “reafirma su compromiso con la ciudadanía, resolviendo conflictos y ofreciendo asesoramiento integral para garantizar los derechos de los consumidores”. “Continuaremos trabajando en campañas de sensibilización y formación para que todos

los laguneros conozcan y ejerzan sus derechos de manera efectiva”, apuntó.

Del total de reclamaciones, los principales sectores implicados son la telefonía, que representa el 31 % de los casos; las compañías aéreas y agencias de viajes, con un 18 %; los bancos y financieras, con un 15 %; cambios y devoluciones en comercios, también con un 15 %; compañías de seguros, con un 9 %; la ley de garantía de bienes de consumo, con un 5 %; y otros sectores como talleres, academias y hoteles, que suman el 7 % restante.

De los 896 expedientes, 600 se resolvieron favorablemente para los consumidores, mientras que 85 se archivaron por no estar relacionados con el ámbito de consumo y fueron derivados a los procedimientos correspondientes.

Además, 76 casos fueron remitidos a organismos competentes y 40 expedientes se cerraron sin detectarse infracción. Actualmente, 95 expedientes permanecen en trámite. La OMIC también ha atendido 980 consultas a través de correo electrónico y teléfono.

Los temas más frecuentes han sido telefonía, con un 53 %; garantías, con un 15 %; bancos y financieras, con un 14 %; seguros, con un 10 %; y cambios y devoluciones, con el 8 % restante.



Además de la resolución de conflictos, la OMIC desarrolla programas educativos y campañas informativas dirigidas a mejorar el nivel de formación y conocimiento de los consumidores. Estas acciones fomentan una cultura de consumo responsable y promueven la colaboración con asociaciones y organizaciones de usuarios. Para más información, los interesados pueden contactar con la OMIC a través de los distintos canales de comunicación del Ayuntamiento de La Laguna.