

viernes 4 de julio de 2025

La OMIC de La Laguna tramita cerca de 400 reclamaciones en los primeros seis meses de 2025

El 80 % de las mediaciones previas presenciales se resuelven de forma positiva para la persona reclamante. La telefonía es el sector que más quejas ha contabilizados



La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de La Laguna ha tramitado 393 expedientes de reclamación durante el primer semestre de este año, una cifra que refleja la constante demanda de este servicio público que vela por los derechos de las personas consumidoras en el municipio.

Entre las reclamaciones registradas, el mayor volumen se concentra en el ámbito de la telefonía con un 30 %, seguido por las compañías aéreas y agencias de viajes que alcanzan 19 %, bancos y entidades financieras con un 17 % y cambios y devoluciones en comercios un 14 %. También destacan reclamaciones sobre seguros con un 8 %), garantías un 7 % y otros asuntos varios con 5 %, como talleres, academias, gasolineras u hoteles.

El concejal delegado de la OMIC, Sergio Eiroa, ha valorado estos datos y ha subrayado el compromiso municipal con la defensa de los derechos del consumidor “desde el Ayuntamiento de La Laguna queremos garantizar que cualquier persona que sienta vulnerados sus derechos tenga a su alcance un recurso cercano, eficaz y gratuito para reclamar. La OMIC es una herramienta útil y cercana que cumple una función esencial en la protección de la ciudadanía”.

Del total de expedientes tramitados, 230 se han archivado con resolución favorable para el reclamante, mientras que otros se derivaron a organismos competentes, se cerraron por no apreciarse infracción o continúan en tramitación. Actualmente, 99 expedientes siguen en curso.

Además, la oficina ha atendido 1.052 consultas en materia de consumo, tanto telefónicas como por correo electrónico, destacando de nuevo la telefonía como principal motivo de atención con un 33 %, seguida de las entidades financieras cerca del 16 %, garantías un 12 %, compañías aéreas con un 10 % y seguros un 4 %.

En cuanto a las 130 mediaciones presenciales realizadas, el concejal ha destacado que el 80 % se resolvieron con acuerdo favorable “estos datos muestran que la mediación funciona. No solo resolvemos conflictos, sino que lo hacemos de forma ágil, evitando largos procesos administrativos o judiciales. Queremos seguir reforzando este servicio como punto de apoyo para una ciudadanía más informada y empoderada”, añadió Eiroa.

La OMIC de La Laguna continúa prestando atención personalizada para consultas y reclamaciones, tanto de forma presencial como telemática, consolidándose como un recurso clave para la defensa de los derechos en materia de consumo.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor mantiene su servicio de atención de consultas y asesoramiento en horario durante los meses de julio, agosto y septiembre de 9:00 a 13:00 horas. Para contactar con la OMIC, las personas interesadas pueden llamar al teléfono 922 314 313 o escribir al correo electrónico omic@lalaguna.es.