

CONCLUSIONES

Más reclamaciones y cambio en los hábitos del consumidor.

En 2025 aumentan las reclamaciones, sobre todo en servicios como energía, telefonía y viajes, mientras bajan las de productos. Esto refleja más confianza en la Federación y un consumo más responsable y planificado.

Predominio de los canales digitales y alta eficacia.

La mayoría de gestiones ya se realizan por vías digitales, lo que mejora la rapidez y accesibilidad. La mediación mantiene una alta eficacia, con la mayoría de casos resueltos favorablemente para el consumidor.

Retos clave para el futuro

Sectores complejos, el aumento de estafas digitales y los grandes incidentes del año obligan a reforzar la educación del consumidor, fortalecer los canales digitales y consolidan a la Federación como referente en protección y prevención.



INFORME ESTADÍSTICO OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR




968 20 32 46


murcia@thader.org


www.thader.org

2025
O.I.C.U. 



INFORME ESTADÍSTICO OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

AÑO RECLAMACIONES CONSULTAS

2024	3.747	10.374
2025	3.829	10.187



RECLAMACIONES POR SERVICIO

	2024	Variación	2025
Suministros básicos	72%	—	63%
Reparaciones	9%	+	17%
Agencia de viajes	7%	+	11%
Vivienda	3%	+	7%
Otros	2%	=	2%



RECLAMACIONES POR SECTORES



PRODUCTOS Y BIENES

2024	2025
65%	70%



SERVICIOS

2024	2025
33%	29%

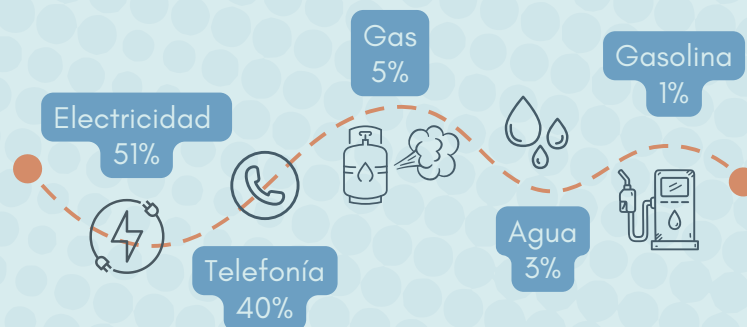


ALIMENTACIÓN

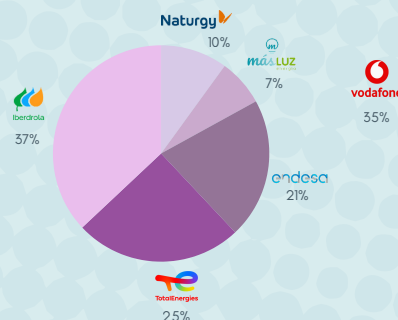
2024	2025
2%	1%

Aumento de reclamaciones en servicios y descenso en productos/bienes refleja tendencia hacia **reparación y consumo sostenible**.

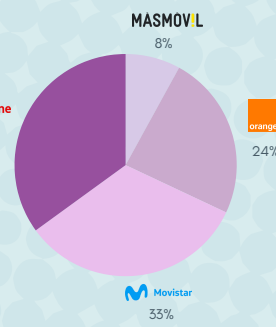
RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SUMINISTROS DEL HOGAR



COMERCIALIZADORAS DE ENERGÍA



TELEFONÍA



RESOLUCIÓN RECLAMACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



INCIDENTES DE GRAN REPERCUSIÓN A LOS CONSUMIDORES:



APAGÓN NACIONAL
(28 DE ABRIL 2025)

Incremento consultas



LLUVIAS
TORRENCIALES
(SEPTIEMBRE 2025)

Incremento consultas



COMPRAS ONLINE Y ESTAFAS
BANCARIAS

Aumento de denuncias

VÍAS DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR



PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS ARBITRALES

