

Aumentan las reclamaciones de consumo en 2025 y el 91% se resuelve a favor de los consumidores

La Federación refuerza su papel como escudo frente a abusos en energía, telecomunicaciones y servicios digitales

Muria, a veintiuno de enero de dos mil veintiséis.- La defensa de los derechos de los consumidores gana peso en 2025. El número de reclamaciones gestionadas por la Federación ha aumentado un **2,19% respecto a 2024**, consolidando la confianza de la ciudadanía en esta entidad como referente frente a abusos y malas prácticas empresariales. Además, **el 91% de los conflictos se resolvió favorablemente para el consumidor**, un dato que confirma la eficacia del trabajo desarrollado.

Aunque las consultas descendieron ligeramente (**-1,8%**), el informe anual revela un dato clave: **cada vez más personas pasan de informarse a reclamar**, gracias a una atención más clara, accesible y segura que anima a ejercer los derechos de consumo.

Servicios básicos y digitales, en el centro del conflicto

Las reclamaciones se concentran de forma creciente en el ámbito de los **servicios**, especialmente en **electricidad, telefonía, reparaciones y agencias de viajes**. Se trata de sectores cada vez más complejos, con contratos cambiantes, facturación poco transparente y una creciente digitalización que, en muchos casos, deja al consumidor en situación de desventaja.

Electricidad y telecomunicaciones vuelven a liderar el número de conflictos, con incidencias recurrentes relacionadas con **facturación incorrecta, cambios unilaterales de tarifas y deficiencias en la atención al cliente**. Entre las empresas más reclamadas figuran **Iberdrola, TotalEnergies y Endesa**, en energía, y **Vodafone y Movistar**, en telefonía. No obstante, el informe destaca una **mejora progresiva en la calidad de las respuestas**, especialmente a través de canales digitales.

Menos reclamaciones de productos, más consumo responsable

En contraste, descienden las reclamaciones relacionadas con **productos y alimentación**, una tendencia que el informe vincula tanto al contexto inflacionario como al aumento de prácticas de **reutilización, reparación y consumo responsable**, reflejando un cambio en los hábitos de la ciudadanía.

La mediación funciona

La **mediación** se consolida como la vía más eficaz para resolver conflictos, con un **84% de resoluciones favorables**, mientras que el arbitraje continúa siendo un instrumento legal complementario de gran valor. Estos datos avalan el modelo de intervención de la Federación y su correcta aplicación de la normativa de consumo.

Digitalización y respuesta ante crisis

La mayoría de consultas y reclamaciones se gestionan ya a través de **correo electrónico, WhatsApp y redes sociales**, lo que ha permitido mejorar la rapidez, accesibilidad y atención a colectivos vulnerables. Esta capacidad de respuesta ha sido clave durante situaciones de gran impacto social, como el **apagón nacional** o los **episodios de lluvias torrenciales**, evitando que miles de consultas derivasen en conflictos mayores.

Nuevos retos: estafas y compraventa online

El informe alerta, además, del aumento de reclamaciones por **compraventa online y estafas bancarias**, un fenómeno que confirma la necesidad urgente de reforzar la **educación, la prevención y la protección digital** de los consumidores.

Desde la Federación se subraya que los datos de 2025 refuerzan la necesidad de **seguir invirtiendo en información, formación y asesoramiento preventivo**, especialmente en sectores estratégicos, para garantizar que los derechos de la ciudadanía no se queden solo en el papel.

Más información: 968 20 32 46