

THADERCONSUMO alerta de un importante aumento de las estafas “online”

La Federación de Consumidores presenta su informe estadístico de 2024: ha gestionado más de tres mil setecientas reclamaciones, más de diez al día.

Murcia, 14 de enero de 2025 — La Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios THADERCONSUMO© continúa su labor de defensa de los derechos de los consumidores murcianos. En 2024 ha registrado un total de **3.743 reclamaciones**, un 3,3% más que en 2023.

Debemos destacar el **importantísimo aumento de reclamaciones derivadas de estafas online**, impulsado por el auge de las nuevas tecnologías que facilitan la compraventa de productos y la contratación de servicios a distancia. Al tratarse de materia penal, desde THADERCONSUMO solo podemos aconsejar y prevenir en esta materia; cuando acuden a nuestras oficinas por una estafa debemos derivar al consumidor a interponer denuncia policial. No obstante, según reciente jurisprudencia, no siempre debe exigirse la denuncia en comisaría ni la vía judicial como requisito imprescindible para resolver estos conflictos. Además, los tribunales han señalado que los consumidores no pueden ser responsables por la falta de diligencia ante la complejidad de los métodos de estafa, como el "*phishing*" y el "*man in the middle*" ocurridos en las **estafas bancarias**. Dado el impacto de este fenómeno, desde THADERCONSUMO nos unimos a multitud de expertos que proponen la **creación de un procedimiento ágil y simplificado para la resolución de estas estafas**, evitando largas esperas que agraven el daño a los afectados.

Respecto al grueso de las reclamaciones recibidas, como viene siendo habitual, el **sector servicios** aglutina la mayoría (65%). **Las empresas de suministros básicos** siguen tratando a sus clientes como **consumidores cautivos**. Podemos destacar por un lado la subida del porcentaje en reparaciones, en gran medida debido al mercado

de coches de segunda mano, así como a un aumento de conciencia de consumo sostenible y reutilización de aparatos electrónicos y electrodomésticos, maximizando su aprovechamiento. Por otro lado, también resulta de interés la subida de las reclamaciones en relación a Agencias de Viajes, sobre todo por cobros indebidos por aerolíneas relacionados con la facturación de equipaje.

En 2024 THADERCONSUMO ha participado en **202 audiencias en la Junta Arbitral de Consumo**. Esta participación supone un repunte respecto a la caída en picado de años anteriores: en 2022 tan solo 92. No obstante, esto no es suficiente: la resolución de conflictos a través del arbitraje apenas alcanza al 13% de las reclamaciones, y sigue caracterizándose por su lentitud y falta de medios.

La Federación apuesta firmemente por el **arbitraje colegiado** como principal vía institucional de resolución de conflictos, y quiere alertar públicamente —una vez más— de la **falta de una apuesta firme y decidida de la Administración Regional** por potenciarlo, al revés de la tendencia marcada no solo en el resto del país, sino en el conjunto de la Unión Europea.

Conclusiones

- Preocupación por el considerable **aumento de las estafas online**. Reclamación de la creación de una vía alternativa a la penal para ciertos tipos de estafas, como las bancarias.
- **La electricidad y la telefonía** continúan siendo los servicios con más reclamaciones, lo que subraya la necesidad de una regulación más estricta en estos sectores.
- El **uso creciente de medios electrónicos** para presentar reclamaciones confirma la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías, tanto en la recepción de quejas como en su resolución. La mediación sigue siendo la vía más efectiva, resolviendo el 87% de los conflictos, mientras que el arbitraje juega un papel más limitado.

- **Las Oficinas del Consumidor** constituyen un pilar fundamental para resolver los conflictos entre consumidores y empresarios, ofreciendo un servicio cercano, ágil y gratuito.
- **La rapidez, la mediación y la ejecución eficaz** se muestran como elementos imprescindibles para asegurar la protección de los derechos de los consumidores recogida en nuestra Constitución, en un contexto cada vez más digitalizado.

Pincha en el enlace para ver el informe:

<https://youtu.be/HX4IsmcRRwk>

Más información: 968 20 32 46