



Kontsumobide – Kontsumoko Euskal Institutua
 Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo

PROGRAMA	PROGRAMA
4432 KONTSUMOBIDE	4432 KONTSUMOBIDE
ARDURADUNA	RESPONSABLE
49 KONTSUMOBIDE – KONTSUMOKO EUSKAL INSTITUTUA	49 KONTSUMOBIDE – INSTITUTO VASCO DE CONSUMO
KONTSUMOBIDEAREN ZUZENDARIA	DIRECTORA DE KONTSUMOBIDE

HELBURUAK

1. ARDATZA: ANTOLAKUNDEAK KONTSUMITZAILEEN DEFENTSAN ERREFERENTE GISA DUEN POSIZIOA INDARTZEA
2. ARDATZA: KONTSUMITZAILEEI INFORMAZIOA ETA KOMUNIKAZIOA MODU ERAGINKORREAN EMATEA
3. ARDATZA: BARRUKO ETA KANPOKO PRESTAKUNTZA SUSTATZEA, EGUNGO KONTSUMO-ARAZOEI ERANTZUTTEKO
4. ARDATZA: ENPRESEN JOKABIDEA SUSTATZEA, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPECTATUZ
5. ARDATZA: GATAZKAK KONPONTZEKO BIKAITASUNERANTZ LAN EGITEA

BETETZE MAILA

1. ARDATZA: ANTOLAKUNDEAK KONTSUMITZAILEEN DEFENTSAN ERREFERENTE GISA DUEN POSIZIOA INDARTZEA

Kontsumitzaileen eskubideen defentsan erakundeen erreferente izateko helburuarekin, Kontsumobidek 2023ko ekitaldian lan egin du kontsumitzaileen ikusgarritasuna eta ezagutza hobetzeko. Horretarako, webgunearen posizionamendu-azterketa bat egin da, eta, ondoren, webgunea berregituratu da. Gainera, hainbat eduki aztertu dira, "hizkuntza argira" egokituz.

Gainera, 2023an azken urteetako mugari garrantzitsuenetako bat gertatu da, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren apirilaren 27ko 4/2023 Legea onartu baita, eta kontsumoaren errealitate aldakorren ondoriozko premiei erantzuteko funtsezko egokitzapen- eta eguneratze-prozesu bat burutu da.

Bestalde, erakundearen egitura barne-mailan eguneratzeko lan egin da, aipatutako estatutua onartzetik eratorritako beharrei erantzun ahal izateko.

OBJETIVOS

- EJE 1: REFORZAR LA POSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO REFERENTE EN LA DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*
- EJE 2: INFORMAR Y COMUNICAR DE MANERA EFICAZ A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*
- EJE 3: IMPULSAR LA FORMACIÓN INTERNA Y LA EXTERNA EN RESPUESTAS A LAS PROBLEMÁTICAS ACTUALES DE CONSUMO*
- EJE 4: PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS*
- EJE 5: TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*

GRADO DE CUMPLIENTO

- EJE 1: REFORZAR LA POSICIÓN DE LA ORGANIZACIÓN COMO REFERENTE EN LA DEFENSA DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS*

Con el objetivo de ser un referente institucional en la defensa de los derechos de las personas consumidoras Kontsumobide ha trabajado en el ejercicio 2023 en mejorar su visibilidad y conocimiento por parte de la ciudadanía. Para ello se ha realizado un estudio de posicionamiento de la página web y tras ello se ha procedido a la reestructuración de la web. Además, se han estudiado diversos contenidos adaptándolos a "lenguaje claro".

Además, en 2023 se ha producido uno de los hitos más importantes de los últimos años con la aprobación de la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias y se ha culminado un proceso de adaptación y actualización normativa fundamental para poder atender las necesidades derivadas de la cambiante realidad del consumo.

Por otra parte, se ha trabajado en la actualización de la estructura de la organización a nivel interno para poder atender a las necesidades derivadas de aprobación del referido estatuto.



2. ILDOA: INFORMATZEA ETA PRESTAKUNTZA EMATEA MODU ERRAZ ETA ERAGINKORREAN

Kontsumobideren helburu nagusietako bat kontsumitzaileei eta erabiltzaileei informazioa ematea da. Horretarako, hainbat bide erabiltzen ditugu. 2023an 7 liburuxka eta informazio-orri argitaratu dira. Bestalde, urtero bezala, aldizkariaren hiru ale argitaratu ditugu, 10.173 hartzaileri bidalita, eta Jakina atariaren bidez ere eskuragarri jartzen ditugu.

Gainera, bi azterlan egin dira: bata, "Modaren sektoreko kontsumo-modu berriak" izenekoak, sektore horrek aztertzen duena. Ingurumen-konstantzia handia sortzen du, eta bereziki eragiten du Fast Fashion izeneko kontsumo-motan; izan ere, horrek jantziak merkatzea eta horien kontsumoa nabarmen handitzea dakar. Bigarren azterlanak, "Zibersegurtasunaren eta ziberdelinkuentziaren eragina euskal herritarrengan" izenekoak, ziberdelinkuentziak Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitzaileengan duen eragina ezagutzea eta kuantifikatzea du helburu, ondoren Kontsumobidek arlo horretako prestakuntza-, ikuskapen- eta zuzenketa-estrategiak antola ditzan.

2023an, iraganeko publizitate-kanpainetan hartu genituen komunikazio-parametroekin jarraitu dugu, eta garrantzi handia eman diogu kanpoko inguruneari eta online publizitateari. Helburuak bi ziren: kontsumo kontziente baten beharrez kontzientziatzea eta Kontsumobideren irudia eta marka indartzea. Alde horretatik, kanpoko ingurunea marka-irudiari buruzkoa izan da, eta online publizitateak, berriz, eskuragarri dauden baliabideak optimizatzea eta publiko gazteei sarbidea ematea izan du helburu.

Honako kanpaina hauek egin dira: "Erabili meloia", zeinean prebentibitate-aldia aprobetxatu baitzen kontsumo arduratsuen aldeko mezuzak zabaltzeko eta Kontsumobideren marka kokatzeko; "Arbitrajea babesteko kanpaina, zeinaren helburua baita kontsumo-arbitrajearekin enpresa gehiagok bat egitea;" Black Friday, Black Friday baino lehen hasi zen, eta Gabonak hasi aurretik kontsumitzailearengan eragin nahi du; "Cyberzaintza", zibersegurtasunean zentratua, Ekonomia eta Ogasun Sailarekin eta Cyberzaintzarekin lankidetzan.

Gainera, 2023an, Kontsumobidek 14 prentsa-ohar igorri ditu. 9 aldiz eskatu dute gure presentzia telebistan, EITBko "A bocados" eta "En jake" saioetan.

Halaber, Institutua 55 aldiz egon da prentsa idatzian eta 285 aldiz prentsa digitalean.

Bestalde, Kontsumobideren webgunea Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuaren eta euskal herritarren arteko harremanetarako tresna nagusietako bat da. Gestio, kontsulta eta erreklamazioetarako sarrera izateaz gain, kontsumo-gaiei buruzko informazio eguneratua eskaintzen du, bai eta interes-arloen araberako sekzioak ere, oinarritzko legeriara sarbidea dutenak. 2023an, 154.468 erabiltzaile sartu dira webgunean 221.914 saiotan. Guztira 462.116 orrialde bisitatu dira.

EJE 2: INFORMAR Y COMUNICAR DE MANERA EFICAZ A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Uno de los objetivos primordiales de Kontsumobide es informar a las personas consumidoras y usuarias. Para ello, utilizamos diferentes vías. En 2023 se han editado 7 folletos y hojas informativas. Por otra parte, como todos los años, hemos editado tres números de la revista, que enviamos a 10.173 personas destinatarias, y también ponemos a disposición a través del portal Jakina.

Además, se han realizado dos estudios: uno sobre "Nuevas formas de consumo en el sector de la moda" que analiza ese sector, que genera un alto coste medioambiental e incide especialmente en tipo de consumo conocido como Fast Fashion, que implica un abaratamiento de las prendas y un incremento importante de su consumo. El segundo estudio, titulado "Incidencia de la ciberseguridad y la ciberdelincuencia en la ciudadanía vasca" tiene como objetivo conocer y cuantificar el impacto de la ciberdelincuencia en las personas consumidoras de la Comunidad Autónoma Vasca, a fin de que posteriormente Kontsumobide pueda articular estrategias de formación, inspección y corrección en esta materia.

El año 2023 hemos continuado con los parámetros comunicativos que adoptamos en las campañas publicitarias pasadas, dando gran importancia al medio exterior y a la publicidad online. Los objetivos eran dos: concienciar sobre la necesidad de un consumo consciente y fortalecer la imagen y la marca de Kontsumobide. En este sentido, el medio exterior ha sido el destinado a la imagen de marca, mientras que la publicidad online ha buscado la optimización de los recursos disponibles y el acceso a públicos jóvenes.

Se han realizado las siguientes campañas: "Usa el melón", en la que se aprovechó el periodo prevacacional para lanzar mensajes a favor del consumo responsable y posicionar marca de Kontsumobide; Campaña de apoyo al arbitraje, que tiene como objetivo conseguir que más empresas se adhieran al arbitraje de consumo; "Black Friday, se inicia con anterioridad al Black Friday y pretende impactar en la persona consumidora antes del inicio del periodo navideño; "Cyberzaintza", centrada en la ciberseguridad en colaboración con el Departamento de Economía y Hacienda y Cyberzaintza.

Además, en 2023, Kontsumobide ha emitido 14 notas de prensa. En 9 ocasiones han solicitado nuestra presencia en televisión, en los programas "A bocados" y "En jake" de EITB".

Asimismo, el Instituto ha estado presente 55 veces en prensa escrita y 285 veces en prensa digital.

Por otra parte, el sitio web de Kontsumobide es una de las principales herramientas de interrelación de Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo con la ciudadanía vasca. Además de ser puerta de entrada para gestiones, consultas y reclamaciones, ofrece información actualizada sobre asuntos de consumo y secciones por áreas de interés con acceso a la legislación básica. En 2023, 154.468 personas usuarias han accedido a la web en 221.914 sesiones. En total se han visitado 462.116 páginas.



Azkenik, informazioari dagokionez, blogari dagokionez, Institutuak 52 sarrera argitaratu ditu askotariko gaietarako. Sare sozialei dagokionez, 95.000 inpresio lortu dira Facebooken 455 argitalpenekin, X-ren kontua 2.845 jarraitzaileengana iritsi da, 1.887ra Instagramena, 320 post guztira, eta YouTubearen kanala 407 harpidedunengana iritsi da

3. ILDOA: ENPRESEK KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ESKUBIDEAK ERRESPETATZEN DITUEN JOKABIDEA SUSTATZEA

Prestakuntza da modu kontziente eta arduratsuan kontsumitzen duen gizarte bat eraikitzeko oinarrietako bat. Kontsumobide - Kontsumoko Euskal Institutuak doako prestakuntza-programak egiten ditu, herritarrei eta kontsumoaren esparruan lan egiten duten profesionaleri zuzendutako. Kontsumobideren zentroetako prestakuntza-programa hori Kontsumobidek Gasteizen, Bilbon eta Donostian dituen prestakuntza-zentroetan garatzen da batez ere, bai eta eskaera egiten duen kolektiboaren jardura-lekuan ere. Kontsumoko profesionalentzako prestakuntza espezifikoa ere programatzen da.

2023an, estatutu berria onartu zenean, barne-prestakuntzan lan egin zen, Legeak jasotzen duen errealitate berrira egokitu ahal izateko.

4. ILDOA: KONTSUMOARI LOTUTAKO GATAZKAK KONPONTZEAN BIKAINASUNA LORTZEN SAIAITZEA

Enpresen artean kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak errespetatzen dituen jokabidea sustatzeko helburuarekin, institutuaren jardura ez da soilik merkatuaren kontrolan oinarritzen, ikuskapenak eginez eta zehapenak ezarritik, baizik eta, gainera, enpresek kontsumitzaileen eskubideei dagokionez lehiakortasun-faktore bat ikus dezaten saiatzen da.

2023an, Kontsumobidek beharrezko jarduerak egin zituen elikagaien kontrol ofizialerako (Elikadura-katearen kontrol ofizialerako 2021-2025 Plan Nazionalaren barruan), industria-produktuen kontrol sistematikorako (Kontsumoko Plan Sektorialaren barruan) eta kontsumitzaileei eskainitako zerbitzuak merkatuan kontrolatzeko.

2023an, elikadura-produktuen plangintzak honako produktu hauen kontrol sistematikoa barne hartu du: oliba-olioa (birjina estra, oliba-olio birjina eta oliba-olioa); antxoak erdi-kontserban (arraina eta arrantza-produktuak); arrautzak (arrautzak eta arrautza-produktuak); pizza (plater prestatu mistoak eta bestelakoak); elikadura-osagarriak; haurtoentzako potitoak (nutrizio-erabilera partikularrerako elikagaiak).

Kontsumoko Plan Sektorialaren esparruan, Euskadin honako programa hauetako produktuaren gaineko kontrolak egin dira:

1.1 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak jostailuen sektorean: eraikuntza-jokoak eta jostailu elektrikoak.

Finalmente, en relación con la información, cabe destacar respecto al blog que el Instituto ha publicado 52 entradas sobre temas variados. Respecto a redes sociales se han logrado 95.000 impresiones con 455 publicaciones en Facebook, la cuenta de X ha llegado a 2.845 personas seguidoras, a 1.887 la de Instagram con un total de 320 post y el canal de YouTube ha llegado a 407 suscriptores.

EJE 3: IMPULSAR LA FORMACIÓN INTERNA Y LA EXTERNA EN RESPUESTAS A LAS PROBLEMÁTICAS ACTUALES DE CONSUMO

La formación es uno de los pilares en la construcción de una sociedad que consuma de manera consciente y responsable. Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo realiza programas de formación gratuitos dirigidos tanto a la ciudadanía como a los y las profesionales que trabajan en el ámbito del consumo. Este programa de formación en centros de Kontsumobide se desarrolla principalmente en los centros de formación de Kontsumobide ubicados en Vitoria, Bilbao y Donostia, y también en el lugar de actividad del colectivo solicitante. También se programa formación específica para profesionales del consumo.

Este 2023, con la aprobación del nuevo estatuto se ha trabajado en la formación interna para permitir una adaptación a la nueva realidad recogida por la Ley.

EJE 4: PROMOVER UNA CONDUCTA DE LAS EMPRESAS RESPETUOSA CON LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Con el objetivo de fomentar entre las empresas una conducta respetuosa con los derechos de las personas consumidoras y usuarias el instituto centra su actividad no sólo en el control de mercado a través de la realización de inspecciones e imposición de sanciones, sino que, además, trata de que las empresas vean en el respecto a los derechos de las personas consumidoras un factor de competitividad.

Durante el año 2023 Kontsumobide realizó las actuaciones pertinentes para el control oficial de alimentos (incluidas en el Plan Nacional de control oficial de la cadena alimentaria 2021-2025), el control sistemático de productos industriales (incluidas en el Plan Sectorial de Consumo) y para el control en el mercado de los servicios ofertados a las personas consumidoras.

En 2023 la planificación de productos alimenticios ha incluido el control sistemático de los siguientes productos: Aceite de oliva (virgen extra, aceite de oliva virgen y aceite de oliva); Anchoas en semiconserva (pescado y productos de la pesca); Huevos (huevos y ovoproductos); Pizza (platos preparados mixtos y otros); Complementos alimenticios; Potitos para bebés (alimentos para usos nutricionales particulares).

En el marco del Plan Sectorial de Consumo se han realizado en Euskadi controles sobre los productos de los siguientes programas:

Programa 1.1. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector juguetes: juegos de construcción y juguetes eléctricos.



1.2 programa. Ehungintzaren sektorean merkatua zaintzeko jarduerak: kirol-arropa;

1.3 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak oinetakoen sektorean: udazkeneko/neguko oinetakoak emakumeak.

1.4 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak norbera babesteko ekipamenduen sektorean: NBE (maskarak).

1.5 programa. Merkatua zaintzeko jarduerak detergenteen sektorean (leungarri likidoak).

1.6 programa. Zaintza-jarduketak eraginkortasun energetikoko etiketatze-sektorean (argi-iturriak: bonbillak).

1.7 programa. Zaintza-jarduerak pneumatikoien etiketatze-sektorean: autoentzako pneumatikoak.

1.8 programa. GPSD Zuzentarauaren arabera beste produktu batzuen sektorean zaintza-jarduerak: zukugailuak.

Zerbitzuen zaintzari eta kontrolari dagokionez, 2023an hauek izan dira gauzatu direnak: apartamentu turistikoak alokatzen dituzten enpresen online kanpaina; "markako ofizialak ez diren" (LTZ) zerbitzuak: etxetresna elektrikoak/ekipo informatikoak; telefonien kanpaina (kanpaina berria 2020ko kanpainaren ondoren).

2023an 2.606 ikuskapen-jarduera egin dira guztira, eta alerta-sareetan 1.434 jarduera egin dira guztira. Jarduketaren arrazoiari dagokionez, jostailuen arloa izan da ugariena, 812 jarduera guztira.

Zehapenei dagokienez, esan behar da 2022an guztira 725 zehapen-espeditente ireki direla, eta horien ondorioz 1.186.529 euroko zehapenak ezarri direla. Zigor gehien ezarri zaizkien produktuak/zerbitzuak etxetresna elektrikoak, homidurak eta ibilgailuen konponketa izan dira.

5. ILDOA: LANKIDETZA ETA KOOPERAZIO SARE HOBEEK HEDATZEA

Herritarren galderei erantzuteko eta aurretiko hitzordua kudeatzeko, 900 840 120 doako telefono-zenbakia dugu. 2023an 39.269 dei jaso ditugu guztira.

2023an guztira 42.865 kontsulta erregistratu dira kontsumoaren arloan. Horietatik, 10.173 Kontsumobideak artatu zituen; 25.585 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoek (KIUB); eta 7.107 Euskadiko Elkarteen Erregistroan dauden kontsumitzaileen elkarrekin.

2023an 27.837 erreklamazio, kexa eta salaketa izapidetu ziren kontsumo-bulegoen bidez: 15.403 Kontsumobideren bidez; 10.075 Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoen bidez (KIUB), eta 2.359 kontsumitzaileen elkarrekin bidez.

Programa 1.2. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector textil: ropa deportiva.

Programa 1.3. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector calzado: calzado de otoño/invierno mujer.

Programa 1.4. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector equipos de protección individual: EPI (mascarillas).

Programa 1.5. Actuaciones de vigilancia de mercado en el sector detergentes (suavizantes líquidos).

Programa 1.6. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de eficiencia energética (fuentes luminosas: bombillas).

Programa 1.7. Actuaciones de vigilancia en el sector etiquetado de neumáticos: neumáticos para turismo.

Programa 1.8. Actuaciones de vigilancia en el sector otros productos bajo la Directiva GPSD: exprimidores.

En cuanto a la vigilancia y control de los servicios, en el 2023 éstos han sido los ejecutados: Campaña online de empresas que alquilan apartamentos turísticos; Servicios de asistencia técnica a domicilio realizadas por (SAT) "no oficiales de marca": electrodomésticos/equipos informáticos; Campaña de las telefonías (nueva campaña tras la campaña de 2020).

En 2023 se han llevado a cabo un total de 2.606 actuaciones inspectoras teniendo su origen en redes de alerta un total de 1.434 actuaciones. Respecto al motivo de la actuación el área de juguetes ha sido la más numerosa suponiendo 812 actuaciones respecto del total.

Respecto a las sanciones, cabe señalar que en 2022 se han incoado un total de 725 expedientes sancionadores que han dado como resultado la imposición de sanciones por un importe total de 1.186.529 euros. Los productos/servicios sobre los que más sanciones se han impuesto han sido electrodomésticos, suministros y reparación de vehículos.

EJE 5: TRABAJAR HACIA LA EXCELENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para atender las consultas de la ciudadanía y gestionar la cita previa contamos con el teléfono gratuito 900 840 120. En el año 2023 hemos recibido un total de 39.269 llamadas.

En 2023 se han registrado un total de 42.865 consultas en materia de consumo. De ellas, 10.173 fueron atendidas por Kontsumobide; 25.585 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC); y 7.107 por las diferentes asociaciones de personas consumidoras que constan en el Registro de Asociaciones de Euskadi

En 2023 se tramitaron 27.837 reclamaciones, quejas y denuncias a través de las diferentes oficinas de consumo: 15.403 a través de Kontsumobide; 10.075 por las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC), y 2.359 por las asociaciones de personas consumidoras.



Telekomunikazioen eta telefonia-zerbitzuen sektorea erreklamazio gehien izan dituzten sektoreen rankingean nagusi da berriro, guztizkoaren % 17,27 (4.808). Ondoren, hornidura-zerbitzuak (energia, ura, etab.) (% 11,64), banku-zerbitzuak (% 9,68), garraioak (% 8,06) eta etxetresna elektrikoak (guztizkoaren % 6,02) daude.

Kontsumobidek 15.403 erreklamazio, kexa eta salaketa jaso ditu 2023an. Horietatik % 54,29 Internet bidez kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik izan ziren; % 39,99, berriz, establezimenduan bertan kontratatutako produktu edo zerbitzuengatik eta % 5,72, establezimendutik kanpo.

Bide telematikoa da, oraindik ere, erreklamazioak, kexak eta salaketak aurkezteko bide nagusia, eta aurten % 48,96ra iritsi da.

Kontsumobidek jaso dituen 15.403 erreklamazioen artean, ugariak honako hauek dira: telefonia-zerbitzuak (2.429 erreklamazio), hornidura-zerbitzuak (1.665), etxetresna elektrikoak (1.334) eta garraioak (1.152).

Kontsumobidek adostasuna lortu du (kontsumitzailearen eta enpresaren arteko akordioa), osorik edo zati batean, neurtutako erreklamazioen % 46,13an.

El sector de telecomunicaciones y servicios de telefonía vuelve a encabezar el ranking de sectores con más reclamaciones, sumando el 17,27 % (4.808) del total. Le siguen los servicios de suministro (energía, agua, etc.) con el 11,64 %; servicios bancarios, con el 9,68 %; transportes, con el 8,06 %; y electrodomésticos, que acumula el 6,02 % del total.

Kontsumobide ha recibido 15.403 reclamaciones, quejas y denuncias durante el año 2023, de ellas, el 54,29 % fueron motivadas por productos o servicios contratados a través de Internet, frente al 39,99 % de reclamaciones con productos o servicios contratados en el propio establecimiento y el 5,72 % del total, fuera del establecimiento.

El canal telemático sigue siendo la vía principal de presentación de reclamaciones, quejas y denuncias y este año ha llegado al 48,96 %.

De entre las 15.403 reclamaciones que ha recibido Kontsumobide, las más numerosas son las relacionadas con los servicios de telefonía (2.429 reclamaciones), servicios de abastecimiento (1.665), electrodomésticos incluyendo equipos informáticos (1.334) y transportes (1.152).

Kontsumobide ha logrado la avenencia (acuerdo entre la persona consumidora y la empresa), total o parcial en el 46,13 % de las reclamaciones mediadas