

## **CODI DE BONES PRÀCTIQUES DE LES PLATAFORMES D'ECONOMIA COL.LABORATIVA**

---

Aquest Codi de Bones Pràctiques va adreçat a les plataformes digitals que intervenen en l'anomenada economia col·laborativa a Catalunya i dóna compliment, d'una banda, a un dels objectius establerts a l'Acord de Govern de 5 d'abril de 2016 *"Promoure l'elaboració d'un codi de bones pràctiques del sector de l'economia col·laborativa a Catalunya"* i, de l'altra, a la petició de la Comissió d'Estudi de les Polítiques Públiques en Matèria d'Economia Col·laborativa del Parlament de Catalunya que, en el seu informe de conclusions de juliol de 2015, va recomanar al Govern: *"Elaborar, de manera conjunta amb el sector, un codi de bones pràctiques dels agents que intervenen en l'economia col·laborativa, tenint en compte l'autorregulació ja existent en les diverses plataformes, impulsada pels mateixos usuaris i basada en la reputació i la confiança"*.

L'objectiu d'aquest compendi de bones pràctiques és crear un entorn de confiança en què tots els agents que intervenen en les relacions vehiculades a través d'una plataforma digital, ja siguin particulars o professionals, puguin disposar d'unes regles de joc estables i segures. Amb aquesta missió, es consensuen un conjunt de compromisos i es preveu un sistema de resolució de conflictes que va més enllà de les relacions de consum entre professionals i consumidors tot tenint en compte que la legislació actual no dóna una solució satisfactòria a les relacions entre iguals que es poden establir en aquest nou context. Aquest objectiu s'aconsegueix incorporant un seguit de principis i compromisos a les actuacions de les plataformes digitals en el context de les relacions d'intercanvi.

Així doncs, aquest Codi està destinat a aquelles plataformes digitals que connecten l'ofertor del bé o servei amb l'usuari final i, per tant, el seu compromís és indispensable per garantir el bon funcionament de tot el sistema. No obstant això, és evident que no només cal que l'intermediari actui amb transparència i bona fe, sinó que també els oferents dels béns o serveis (amb caràcter professional o no) així com els usuaris finals han de comprometre's a contribuir en l'assoliment d'aquest entorn de confiança.

Aquest Codi s'ha elaborat en el marc de la Comissió Interdepartamental d'Economia Col·laborativa de la Generalitat de Catalunya i ha analitzat les directives, les comunicacions i les recomanacions de la Unió Europea sobre economia col·laborativa, consum i bones pràctiques als mercats i, molt especialment, la proposta de resolució del Parlament Europeu sobre una Agenda Europea per a l'economia col·laborativa publicada el maig de 2017. Addicionalment, s'han consultat diverses fonts tant administratives com provinents de la societat civil així com exemples internacionals. Finalment, han estat participants de l'elaboració d'aquest Codi de Bones Pràctiques, les organitzacions de consumidors i usuaris mitjançant el Consell de les Persones Consumidores.

Aquest Codi té una naturalesa addicional i complementària al compliment de les obligacions que, amb caràcter general, han d'observar els empresaris envers les persones consumidores i que consten al llibre II de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, així com de la resta d'obligacions que estableix la normativa vigent especialment en matèria tributària i laboral. No és voluntat d'aquest Codi determinar la normativa d'afectació, les responsabilitats legals o classificar les plataformes digitals segons com interactuïn en el mercat, atès que aquests són aspectes propis de la normativa de serveis de la societat de la informació que els és d'aplicació. La finalitat d'aquest codi és crear un entorn de confiança independentment del rol que duguin a terme com a intermediaris digitals.

Aquest Codi de Bones Pràctiques s'elabora d'acord amb la previsió continguda a l'article 311-2 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

#### A) Definicions als efectes d'aquest Codi:

- **Prosumidor/a:** és aquella persona que ofereix, intercanvia o cedeix béns o serveis ocasionalment, normalment a canvi d'una compensació econòmica directa o indirecta i que actua amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial o professional.
  - **Professional:** és aquell prestador de béns o serveis que actua amb un propòsit relacionat amb la seva activitat econòmica, negoci, ofici o professió i amb ànim de lucre.
  - **Oferent:** és aquell que ofereix béns o serveis, o intercanvi d'aquests, independentment que sigui considerat un *prosumidor/a* o un professional.
  - **Persona consumidora:** és la persona física que actua en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.
  - **Usuari:** És qualsevol persona que utilitza els serveis de la plataforma digital ja sigui com a oferent (*prosumidor/a* o professional) o com a persona consumidora.
  - **Plataforma digital:** és aquella entitat que realitza l'activitat de posar en relació via web o aplicació electrònica dues o més parts, com a mínim, per a la venda d'un bé, prestació d'un servei, o en la cessió, compartició o intercanvi d'un bé o servei.
  - **Relació de consum:** és la relació establerta entre, d'una banda, professionals, empresaris, intermediaris o l'Administració com a prestadora de béns i/o serveis i, d'altra banda, les persones consumidores.
  - **Relació entre particulars:** és la relació establerta entre un *prosumidor/a* i una persona consumidora mitjançant una plataforma digital i que té com a finalitat l'oferiment de béns, la prestació de serveis, o en la cessió, compartició o intercanvi de béns i serveis.
  - **Sistema extrajudicial de resolució de conflictes:** és aquell sistema diferent del procediment judicial que permet la resolució d'un conflicte mitjançant la intervenció d'una entitat alternativa i que es fonamenta en els principis d'independència, imparcialitat, transparència i contradicció.
  - **Segell de confiança:** és aquell signe extern o visible que s'atorga a les plataformes o entitats que s'adhereixin a aquest Codi.
- 

#### B) Objecte:

---

L'objecte d'aquest Codi és:

- a) Millorar la defensa i protecció de les persones consumidores en el nou entorn definit per la presència d'intermediaris, caracteritzats per ser plataformes digitals, que posen en relació oferents i persones consumidores en la venda d'un bé, la prestació d'un servei o en l'intercanvi, cessió o compartició d'un bé i/o servei.
- b) Garantir el manteniment de la relació de confiança entre els oferents i les persones consumidores que es vehicula mitjançant la plataforma digital.

La confiança en la plataforma digital ha de garantir que:

- **La informació** dels oferents envers les persones consumidores sigui clara, verdadera, transparent, fàcilment accessible i comprensible;

- **La resolució extrajudicial i efectiva de les controvèrsies** que puguin sorgir entre els diversos agents implicats en aquestes relacions sigui ràpida i efectiva.

### **C) Àmbit d'aplicació:**

---

L'àmbit d'aplicació d'aquest Codi de Bones Pràctiques és el següent:

- **Àmbit subjectiu:** el Codi s'aplica a les plataformes digitals com a intermediaris en la venda, prestació, intercanvi, compartició o cessió de béns i/o serveis.
- **Àmbit material:** el Codi, d'acord amb la seva vocació de transversalitat, s'aplica a qualsevol sector d'activitat que pugui subministrar béns, prestar serveis, intercanviar-los, compartir-los o cedir-los mitjançant una plataforma digital.
- **Àmbit territorial:** el Codi s'aplica a qualsevol subministrament de béns, prestació de serveis, intercanvi, compartició o cessió que es dugui a terme o s'ofereixi en territori de Catalunya mitjançant una plataforma digital.

### **D) Compromisos de les Plataformes digitals:**

---

Les entitats signatàries del Codi de Bones Pràctiques es comprometen a complir, respectar i impulsar, els compromisos següents:

#### **1) Lleialtat i transparència**

- Les plataformes han de tenir un comportament lleial i facilitar la informació de manera clara, transparent, fàcilment accessible i comprensible. La informació sobre el subministrament de béns, prestació de serveis, intercanvi, compartició o cessió d'aquests ha d'aparèixer al web i en la plataforma digital.
- Les plataformes facilitaran les dades de contacte de l'oferent un cop s'hagi dut la transacció per tal que la persona consumidora pugui disposar en tot moment d'una persona de contacte i de tota aquella informació sobre l'oferta que consideri necessària.
- El web i les regles d'ús de les plataformes han de ser fàcils de comprendre, visibles, clars i entenedors per als usuaris. Els eventuais canvis en els termes i condicions d'ús de la plataforma i del servei han de ser informats als usuaris a través dels mitjans més adients per tal de garantir el seu coneixement.
- Les plataformes han d'aplicar una política eficaç de tractament de dades de caràcter personal que garanteixi la privacitat i confidencialitat de la informació generada pels usuaris a la plataforma.

#### **2) Informació completa**

Les plataformes digitals han de:

- Informar al seu web del nom comercial, la denominació social i l'adreça física de la plataforma.
- Informar al seu web de les condicions i criteris d'alta dels usuaris i les condicions i criteris de baixa.

- Informar al seu web de la naturalesa d'allò que s'ofereix, presta, cedeix, comparteix o intercanvia.
- Diferenciar les ofertes de prosumidors i professionals i informar de les possibles diferències pel que fa a les condicions i termes de l'oferta. En aquest sentit, posaran a l'abast de l'oferent del bé i/o servei un sistema que permeti identificar si es tracta d'un *prosumidor/a* o un professional.
- Desenvolupar filtres adequats perquè les persones consumidores tinguin sempre clar si l'oferent és un professional o un *prosumidor/a*.
- Informar al seu web del preu o contraprestació, de manera completa, que ha d'incloure: les despeses de lliurament i les d'utilització de determinats mitjans de pagament i la indicació de si hi ha remuneració per part de la plataforma.
- Informar al seu web dels mitjans de pagament acceptats i quina és la funció que exerceix la plataforma en la tramitació del pagament.
- Informar a l'oferent de la normativa aplicable i, si s'escau, de les obligacions tributàries, a què es troba subjecte en realitzar transaccions econòmiques a través d'una plataforma.

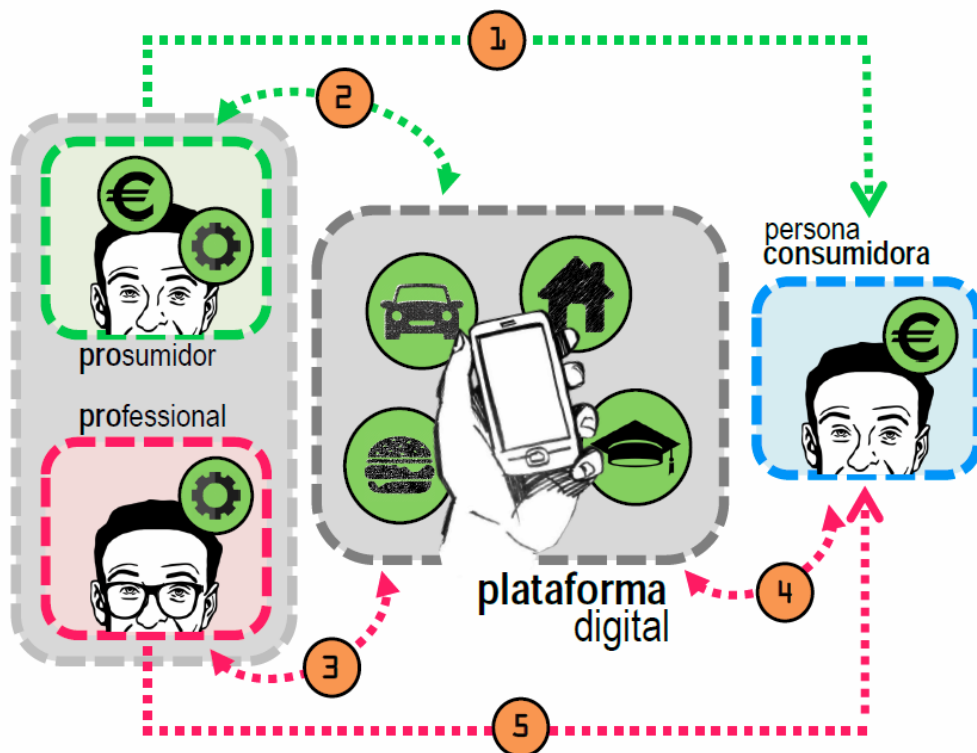
### **3) Col·laboració amb les administracions públiques de Catalunya**

#### Les plataformes digitals es comprometen a:

- Establir un diàleg fluid i lleial amb les administracions públiques a Catalunya.
- Facilitar la signatura d'acords de col·laboració, convenis o acords d'adhesió amb les administracions públiques a Catalunya.
- Col·laborar en la recaptació tributària actuant com a assistent en la recaptació quan així ho prevegi una norma. Les plataformes digitals han de facilitar als oferents la informació necessària per a realitzar la declaració i pagament dels tributs.
- Facilitar dades agregades i anonimitzades que puguin ser d'utilitat a les administracions públiques de Catalunya per millorar el disseny de les polítiques públiques, prèvia sol·licitud motivada de l'Administració.

#### 4) Resolució de conflictes

El següent gràfic exemplifica les diferents relacions que es poden establir en el context de les transaccions a través d'una plataforma digital:



- 1 Prosumidor - persona consumidora → sistema de resolució extrajudicial de litigis i jurisdicció ordinària
- 2 Prosumidor - plataforma digital → Mediació i arbitratge en matèria de consum
- 3 Professional - plataforma digital → Jurisdicció mercantil
- 4 Plataforma digital - persona consumidora → Mediació i arbitratge en matèria de consum
- 5 Professional - persona consumidora → Mediació i arbitratge en matèria de consum

### **Sistema de tramitació de queixes i reclamacions dels usuaris:**

#### Les plataformes han de:

- Oferir al seu web informació dels mecanismes de resolució de conflictes descrits en aquest Codi.
- Disposar d'un servei especialitzat d'atenció als usuaris que ha d'atendre les queixes i reclamacions formulades en cas que s'hagi produït un funcionament anormal de qualsevol de les relacions establertes al quadre superior.
- Oferir als usuaris una bústia de correu electrònic o un formulari en el qual es puguin formular les queixes i reclamacions en línia. També han d'oferir un servei d'atenció telefònic addicional al servei en línia.
- Donar un número de referència un cop presentada la queixa o reclamació que s'ha de comunicar a la persona reclamant amb independència de la forma de presentació de la queixa o reclamació.
- Remetre les queixes o reclamacions formulades a l'oferent perquè les pugui respondre, segons correspongui en cada cas.
- Informar al reclamant sobre la gestió de la queixa o reclamació en el termini màxim de quinze dies hàbils.
- Promoure que les parts arribin a un acord a fi de resoldre la queixa o reclamació formulada.

#### **Mecanismes de resolució de conflictes<sup>1 2</sup>**

##### Les plataformes digitals es comprometen a:

#### **1.- Relació entre particulars**

- Traslladar les queixes, consultes i reclamacions a les parts implicades.
- Oferir un sistema de mediació senzill i fàcilment accessible per resoldre els conflictes que es produeixen entre un *prosumidor/a* i una persona consumidora, que permeti posar en contacte les dues parts i, en cas que aquesta resultés infructuosa, donar a conèixer i recomanar els sistemes de reclamació alternativa de litigis fora de l'àmbit judicial.

#### **2 i 4.- Conflicte entre la plataforma i una persona consumidora o *prosumidor/a***

- Intentar resoldre el conflicte, de manera directa, per part del servei d'atenció al client de la pròpia plataforma en un termini no superior a 15 dies naturals.
- En cas que el conflicte no s'hagi resolt d'acord amb l'apartat anterior, a utilitzar el sistema de mediació de consum establert al Decret 98/2014 de 8 de juliol, sobre el procediment de mediació en les relacions de consum com a mitjà de resolució alternativa de litigis.

<sup>1</sup> La numeració següent es correspon a les relacions de consum expressades en el gràfic.

<sup>2</sup> El punt número 3 no es tracta en aquest Codi de Bones Pràctiques atès que no hi ha relació de Consum i no hi intervé cap persona consumidora. Els conflictes que sorgeixen en aquest tipus de relacions s'hauran de dirimir en la Jurisdicció mercantil.

- En cas que el conflicte no s'hagi resolt per la via de la mediació, a sotmetre al litigi a la via arbitral de consum per a la seva resolució definitiva.

#### **5.- Conflicte entre un professional i una persona consumidora**

- En cas que l'ofertant sigui un professional, traslladar la queixa, consulta o reclamació rebuda i fomentar l'ús del sistema de mediació i arbitratge de consum com a sistema extrajudicial de resolució de conflictes, i fomentar l'ús del sistema de mediació a través de les entitats acreditades.
- Facilitar la identificació del professional que ha d'incloure, en qualsevol cas, la identitat, l'adreça física, el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic.

#### **5) Seguretat**

- Fomentar que els oferents tinguin les assegurances pertinents que hagin assumit de manera voluntària, que poden referir-se al risc que assumeix qualsevol de les parts en la relació.
- Vetllar perquè s'utilitzin de manera correcta els béns i/o serveis objecte de la prestació així com aplicar mesures per a evitar que els usuaris que fan un mal ús de la plataforma reincideixin.
- Les plataformes han de garantir un nivell mínim de seguretat en la prestació dels serveis. A aquests efectes han d'establir sistemes de pagament segur, així com, si s'escau, fer verificacions d'identitat dels usuaris o sistemes de retenció de cobraments.

#### **6) Confiança**

- Garantir la fiabilitat dels sistemes de reputació i valoració dels usuaris. Aquests sistemes han d'incloure, com a mínim, la verificació de la identitat de l'usuari, el fet que s'hagin utilitzat els béns i/o serveis per part de qui puntua i que no s'hagin rebut, de qualsevol manera, incentius o compensacions directes o indirectes per tal d'emetre la valoració. Per tal d'optimitzar el funcionament del sistema reputacional, les plataformes digitals poden incloure el nombre de transaccions no valorades pels consumidors, ponderar amb més pes les valoracions més recents i mostrar la reputació dels usuaris amb percentils en comptes de amb un valor brut.
- Atorgar un paper actiu als oferents dins la plataforma, a través dels mecanismes de participació que s'habilitin.
- Fomentar que es faci un bon ús del sistema reputacional i promoure el seu ús, de manera que tant oferents com consumidors l'utilitzin de forma activa per tal de contribuir al funcionament òptim de la plataforma.

#### **7) Foment**

- Ser prescriptora i impulsora de les recomanacions dirigides a oferents i usuaris.

## 8) Formació

- Traslladar la informació sobre cursos, jornades o altres tipus d'activitats formatives en matèria de drets i obligacions de les persones consumidores, als oferents de béns i/o serveis, sempre que la plataforma tingui coneixement d'aquesta informació.

## 9) Igualtat i no discriminació

- Les entitats subjectes a l'àmbit d'aplicació d'aquest Codi de Bones Pràctiques es comprometen a no discriminar a oferents i/o persones consumidores per raons de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

## 10) Accessibilitat Universal

- Les plataformes han de procurar que els continguts que apareguin als web siguin accessibles a les persones amb algun tipus de discapacitat. Aquestes persones han de poder percebre, entendre, navegar i interactuar amb el web.

## 11) Publicitat

- Anunciar a les pàgines web l'adhesió a aquest Codi de Bones Pràctiques i informar de l'adreça electrònica on es pot consultar.
- El web ha de contenir un enllaç com a mínim a:
  - Web de l'Agència catalana del consum.
  - Codi de Bones Pràctiques.

### Annex – Segell de confiança



Les plataformes digitals signatàries d'aquest Codi poden utilitzar el segell de confiança que la Generalitat de Catalunya crearà amb aquesta finalitat.

El segell garanteix l'adhesió al Codi de Bones Pràctiques i el seu compliment. Aquest segell ha de ser fàcilment visible a la pàgina web de la plataforma digital.

En cas que la plataforma digital incompleixi els compromisos establerts al Codi de Bones Pràctiques, es pot retirar l'ús del segell, amb un procediment administratiu basat en el principi de contradicció.

I, com a prova de conformitat amb el contingut d'aquest Codi de Bones Pràctiques, les parts el signen per **X** i a un sol efecte, al lloc i data que s'indiquen a l'encapçalament.