

Desplaçar-me en una moto d'un *motosharing*,
intercanviar casa amb una família de Roma
per anar de vacances, demanar menjar a
domicili, enviar un paquet, comprar una nevera
de segona mà, llogar casa meva a turistes...

Cada vegada més gent fa servir plataformes per comprar
o vendre coses, per oferir o demanar serveis, per compartir o
intercanviar objectes. Però no tot és el mateix, i els drets
o deures que tenim quan usem aquestes plataformes
són diferents segons el cas.

Totes les plataformes són col·laboratives?

No. Es parla d'**economia de plataforma** en general per referir-se a activitats empresarials i socials noves en les quals **les plataformes digitals vehiculen la transacció** comercial o col·laborativa de béns, serveis o habilitats entre entitats o persones proveïdores (professionals o particulars) i persones consumidores.

Així doncs, quines plataformes són d'economia col·laborativa?

Se sol reservar aquest terme per a un subconjunt d'aquestes activitats, les que **tenen trets col·laboratius en el model de funcionament i d'organització**. El subconjunt encara no està ben definit, però els criteris més habituals de delimitació són:

- Que els intercanvis siguin **entre particulars** (les anomenades relacions entre iguals o P2P, de l'anglès *peer to peer*), és a dir: que oferir els béns o serveis i rebre un guany a canvi (que sol ser monetari) no constitueixi la professió o el *modus vivendi* per a qui fa l'oferta.
- Que els paràmetres de governança, propietat, tecnologies, finançament, reconeixement cap als usuaris, etc., estiguin **regits per principis del bé comú**.

Oportunitats

- Millora econòmica per a les persones proveïdores (nous ingressos) i consumidores (estalvi).
- Millora ambiental, per l'ús col·lectiu de recursos materials i energètics potencialment infrautilitzats (malgrat que hi poden haver "efectes rebot", com per exemple un increment en l'ús de motos pel fet de ser més accessibles).
- Promoció d'una cultura de compartir en lloc de posseir.
- Foment de l'autonomia personal i la creativitat.
- Més dinamisme i pluralitat en l'economia.

La idea mare és aprofitar el potencial conjunt de la col·laboració entre iguals i del món digital. També s'anomena *economia col·laborativa procomuna*, en contraposició a *economia col·laborativa corporativa*.

Riscos

- Flexibilització i desregulació de l'economia (condicions laborals o fiscalitat a la baixa).
- Competència deslleial amb l'economia convencional.
- Monetització d'intercanvis que podrien ser recíprocs o gratuïts, tal com han estat tradicionalment.
- Fer prevaler interessos particulars per davant de l'interès general. Això pot passar en el cas de plataformes desenvolupades gràcies a inversions milionàries que esperen rebre'n un rendiment, i mentre no hi hagi regulacions que les obliguin a fer prevaler l'interès general.

Quins drets tinc, com a participant en aquestes plataformes?

Si ofereixes com a particular

Reclamar a la plataforma si no presta correctament el servei acordat, o si no t'informa correctament sobre els drets i obligacions que tens i això et perjudica.

Si ofereixes com a professional

Reclamar a la plataforma com en el cas de l'oferent particular, si bé en aquest cas la responsabilitat de la plataforma pot estar delimitada per les clàusules contractuals pactades.

Si ets persona consumidora

Si l'oferent és un particular:

- No pots desistir del tracte un cop us heu posat d'acord sobre el preu i el servei o producte.
- Reclamar si el producte no té les característiques pactades. S'ha de fer via judicial, acollint-te al dret civil.

Si l'oferent és professional, una empresa o la plataforma (per exemple **Bicing** o **Ecooltra**):

- Rebre informació exhaustiva abans de l'intercanvi.
- Desistir del tracte fins a 14 dies després de rebre la prestació.
- Garantia de dos anys. Els sis primers mesos es considera que el defecte ja hi era quan el bé es va adquirir.

En tots els casos:

- Reclamar a l'oferent, si trobes que ha vulnerat els teus drets.

Si no reps resposta satisfactòria a les reclamacions en un mes, pots recórrer a la **mediació de consum**, a l'**arbitratge de consum** (són dues vies gratuïtes) o a una **demanda judicial**. La mediació en consum aplica tècniques per tal que les parts es posin d'acord. Si no s'aconsegueix, un arbitratge té els mateixos efectes que un judici però és més simple, eficaç i ràpid.

I quines són les meves obligacions?

Si ofereixes com a particular

Complir el contracte que has fet amb la destinatària.

Respondre de la bona qualitat i prestacions del bé o servei.

Obligacions fiscals derivades dels serveis rebuts per part de la plataforma, que depenen del lloc on està establerta, del sector d'activitat i de si ets contribuent per IVA.

Si ofereixes com a professional

Les mateixes que les de l'oferent particular.

Facilitar les dades d'identificació, localització i de contacte.

Estar d'alta al cens d'empresaris (model 036) i a l'IAE.

Complir les obligacions tributàries pel que fa a factures, comptabilitat, declaracions, etc.

Si ets persona consumidora

Obligacions fiscals:

- Pagar l'Impost de Transmissions Patrimonials, en el cas de venda d'un immoble o de certs béns mobles, com ara vehicles.

I en el cas de la plataforma

Si es limita a allotjar ofertes (com ara **Wallapop**):

- Ha de retirar continguts il·lícits i denunciar irregularitats, com ara productes falsificats o robats. Si no ho fa n'esdevindrà responsable.

Si enllaça proactivament oferta i demanda (com ara **Airbnb**):

- Ha de promoure que la transacció es dugui a terme amb diligència i, d'acord amb la llei, retirar continguts il·lícits (per exemple ofertes d'habitatges sense llicència).

Si condiciona la transacció (per exemple **Uber**, que posa condicions sobre preus, formes de pagament, indumentària o tipus de cotxe):

- Esdevé responsable del compliment i de la qualitat de la prestació.



On trobar més informació

- Aquest desplegable és un resum de la *Guia tècnica de consum per a l'ús de les plataformes digitals*, que està penjada a ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/documentacio
- Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores [OMIC] ajuntament.barcelona.cat/omic
- Espai Consum Responsable barcelona.cat/consumresponsable

Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum [Ajuntament de Barcelona]

Grup de recerca en Dret privat, consum i noves tecnologies integrat en el Grup de recerca Dret civil català i dret privat europeu [Universitat de Barcelona-Universitat Rovira i Virgili]

Desembre 2018

Preguntes habituals

“ Qui és “particular” i qui és “professional”?

Les persones que tenen com a única activitat remunerada l'oferir béns o serveis a través de plataformes, són particulars o professionals? Com a indicis per definir-ho, la Unió Europea esmenta la freqüència amb què es realitza l'activitat, l'obtenció de lucre o el volum de negoci. Alguns estats membres han definit la distinció, l'Estat espanyol encara no.

“ Puc llogar un pis o habitacions per un període curt?

A Barcelona, per **llogar un habitatge per 31 dies o menys** ha de tenir una llicència, perquè es considera activitat turística. Si el tens llogat et cal, a més, un permís exprés de la propietat per sotsarrendar. Actualment **a la ciutat pràcticament no es concedeixen noves llicències**, per saturació d'allotjaments turístics.

Si el lloguer és per més de 31 dies, a tot el territori està sotmès a la Llei d'Arrendaments Urbans.

Pel que fa a **llogar una habitació** (*homesharing*), actualment està pendent d'aprovació un marc normatiu a nivell català que reguli aquesta activitat. El que ja està clar és que has de residir al pis on hi ha l'habitació.

L'Ajuntament de Barcelona disposa de diferents instruments normatius i d'inspecció per identificar i multar lloguers turístics que no tinguin llicència o no compleixin la normativa. Aquestes sancions tenen un import mínim de 60.000€.

El que sí que pots fer és intercanviar casa teva amb una altra persona o família, sense cap remuneració en cap sentit. Al blog tinyurl.com/share-traveler hi ha molta informació sobre aquesta opció, i una taula comparativa amb la setantena de plataformes d'arreu del món que l'oferixen.

“ Com sé si la persona que m'ofereix allotjar-me a casa seva no és en realitat una empresa o algú que viu d'aquesta activitat?

Si a través de plataformes de lloguer t'estimes més cercar relacions entre iguals i no tant llogar a empreses o professionals, no és senzill (els intercanvis de casa sense diners sí que són entre particulars). Molts anuncis presenten l'oferent com una persona amiga d'allotjar visitants, però sovint no l'arribes a veure i a la casa no hi viu ningú. Aquests “particulars” són pseudònims d'empreses que poden oferir centenars de pisos (tinyurl.com/falsos-particulars). Podem preguntar a l'oferent, però potser no n'obtidrem seguretat.

El web insideairbnb.com permet discernir amb força certesa si les ofertes presents a Airbnb són realment de particulars. És una eina desenvolupada per un tecnòleg activista i usa programari de codi obert.

“ Puc llogar el meu cotxe?

El pots compartir amb persones que facin el mateix trajecte que tu, a canvi de repartir-vos-en les despeses (*carpooling*). Plataformes que ho ofereixen són **compartir.org** o **BlaBlaCar**.

Hi ha **cooperatives** de persones consumidores i usuàries, com **Som Mobilitat**, que tenen una flota de vehicles elèctrics per compartir i admeten que posis **el teu cotxe a la seva disposició** per tal que l'usin altres persones sòcies.

També **pots cedir el teu vehicle a canvi d'un preu**. Seria un contracte de lloguer, regulat pel dret civil. Ho pots fer, per exemple, a través de **SocialCar** o **Drivy**.

En cap cas **no pots conformar un servei de taxi o de lloguer amb conductor**, ja que requereixen unes llicències específiques (de taxi o de VTC).

“ Si compro un producte de segona mà a particulars, puc reclamar?

Sí, si el producte no té les característiques acordades. Però no gaudiràs de certs avantatges que el dret civil preveu quan la relació és entre empresa i persona consumidora.

No pots reclamar a les plataformes que no intervinguin en les transaccions comercials (com ara **Wallapop**, **Vibbo** o **milanuncios**), ja que tota la responsabilitat del procés és de les persones usuàries.

“ Si reparteixo menjar per a una plataforma, tinc drets, com a treballadora?

Totes les persones treballadores tenen drets, però en tindràs uns o altres segons el règim en què treballis. **Generalment t'exigeixen ser autònoma**, la qual cosa implica més responsabilitats econòmiques i menys drets i contraprestacions per a tu.

Circumstàncies per les quals hauries de ser treballadora per compte d'altri, de manera que els teus drets serien els que recull el conveni col·lectiu i tindries més protecció:

- Si no pots treballar en l'horari que vulguis i reps instruccions concretes per part de la plataforma.
- Si no has pogut negociar les condicions del contracte civil.
- Si se't controla i se't poden aplicar sistemes de penalització.

Hem elaborat una guia per orientar sobre els drets com persona treballadora en plataformes que pots consultar aquí: ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/documentacio



Protecció que tenim en participar en aquestes plataformes

“ Puc refiar-me de la plataforma?

- Comprova que et doni el nom i contacte de qui ofereix els productes o serveis.
- T'ha d'ensenyar la política de protecció de les dades personals, demanar-te permís per custodiar-les i facilitar-te accedir-hi, rectificar-les, cancel·lar-les i oposar-te al tractament que en fa.

Aquest segell indica que la plataforma ha signat el *Codi de bones pràctiques de les plataformes de l'economia col·laborativa*, de la Generalitat de Catalunya.

“ Puc refiar-me de les opinions de les persones usuàries?

La plataforma hauria d'oferir mitjans per:

- Verificar la identitat de la usuària, i que no ha rebut cap compensació per fer la valoració.
- Ponderar amb més pes les valoracions més recents.
- Incloure el nombre total de transaccions que no han estat valorades.

“ Precaucions per maximitzar la seguretat informàtica

- No donis dades personals o bancàries a través d'un wifi públic o desconegut. Tingues actualitzat un antivirus.
- Tecleja l'adreça al navegador (en lloc de copiar-la i enganxar-la).
- En donar dades o pagar, comprova si a l'adreça [url] es canvia “http” per “https”. Aquesta “s” indica que s'estableix una connexió segura.
- El pagament contra reemborsament és el mètode més segur, però pocs negocis en línia l'admeten.
- Les plataformes de pagament (com PayPal o els sistemes que ofereixen els bancs) són força segures.
- Rebre un codi per SMS que cal introduir al web dona seguretat als pagaments amb targeta.
- Revisa posteriorment els càrrecs al compte bancari o a la targeta.

Guia de consum per fer servir plataformes digitals



Ajuntament de Barcelona

