

# Guia tècnica de consum per a l'ús de les plataformes digitals

**Economia  
de plataforma  
i economia  
col·laborativa,  
aspectes  
que cal conèixer**

### **Continguts i edició**


Direcció de Serveis d'Economia Cooperativa, Social i Solidària i Consum  
Departament de 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]

### **Disseny gràfic**

Òscar Sánchez

**Desembre 2018**



**Compartir  
Col·laborar  
Intercanviar  
Comprar/Vendre**

**Serveis públics de consum  
Drets/Deures/Responsabilitats**

**Plataformes digitals  
Persones consumidores  
Proveïdors**

**Totes les plataformes  
són col·laboratives?**

**Precaucions/Seguretat/Protecció  
Dades personals  
Marc Normatiu  
Bones pràctiques**

# Presentació

La guia que esteu consultant us ha de servir, d'una banda, per conèixer els conceptes bàsics de l'economia col·laborativa i de l'economia de plataforma, un fenomen viu i en constant evolució al qual ens hem d'apropar de manera positiva, però també amb esperit crític i separant el gra de la palla, perquè no tot és el mateix. I de l'altra, també us ha de servir per actuar amb més seguretat a l'hora de contractar béns i serveis mitjançant plataformes digitals o d'oferir-los, a fi de promoure un model de consum col·laboratiu basat en la confiança mútua de tots els que hi participen —plataformes, proveïdors i usuaris—, sense que això hagi de comportar la renúncia als llindars de protecció que l'ordenament reconeix en entorns de consum convencionals.

## Quan i per què apareix l'economia col·laborativa?

La col·laboració i l'intercanvi entre particulars, de manera no professional, sempre ha existit, ja sigui per motius de millora personal o de millora social: compartir viatges, finançar col·lectivament un projecte, comprar i vendre de segona mà o compartir un local són pràctiques anteriors a la revolució de les TIC. Tanmateix, amb la universalització de l'ús d'Internet, el desenvolupament de les xarxes socials i l'arribada del telèfon intel·ligent s'han propiciat noves formes d'intercanvi i relació, així com una digitalització de les ja existents.

L'economia col·laborativa, basada en aquestes pràctiques de compartir i alhora sota el signe dels temps digitals en què vivim, representa un canvi profund en aquestes relacions. El desenvolupament de plataformes digitals que poden sumar la interacció de centenars de milers de persones suposa un salt d'escala en aquest tipus d'intercanvis, els fa visibles socialment i mesurables econòmicament: el que abans era possible en un entorn proper, ara ho és a escales molt més àmplies. Addicionalment, aquest augment quantitatiu en el volum d'activitat a les plataformes digitals ve acompanyat d'un aspecte qualitatiu igualment important: la presa de protagonisme de dos actors nous que cal observar amb deteniment. D'una banda, la persona particular (no professional) que actua com a agent socioeconòmic de primer ordre, i de l'altra, la mateixa plataforma digital on s'actua.

## Tot el que es fa en plataformes és economia col·laborativa?

Tota la compravenda de béns i serveis que es fa mitjançant una plataforma digital l'anomenem simplement economia de plataforma, i només una part d'aquesta té una dimensió col·laborativa i per tant es pot anomenar economia col·laborativa.

És difícil establir una línia vermella molt nítida per apuntar què és i què no és economia col·laborativa. Hi ha una sèrie de característiques rellevants per analitzar la dimensió col·laborativa d'una plataforma, com per exemple si és una relació entre persones (no professionals), si la governança de la plataforma és democràtica o fins i tot la propietat d'aquesta, si fan servir llicències i tecnologies lliures i obertes, si tenen en compte l'impacte social de la seva activitat, quina és la seva forma de finançament, etcètera.

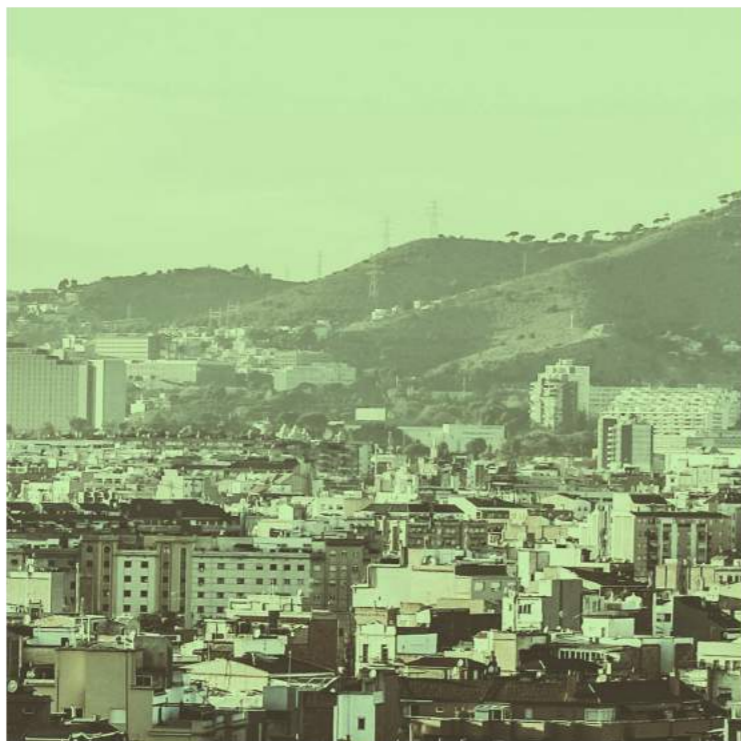
Si la pregunta que estem fent és en quins casos, tot i haver-hi un pagament pel bé o servei, no hauríem de restar sotmesos al marc legal aplicable als professionals (pel que fa a la protecció al consumidor o en matèria fiscal, per exemple) aleshores l'aspecte clau és si és una relació entre iguals no professionals (P2P) o hi ha activitat professional. Des d'una perspectiva jurídica, tot i ser un marc en construcció, la tendència és reservar un tractament diferenciat a l'activitat col·laborativa quan no és una activitat professional, empresarial o comercial.

Els consells i la informació que trobareu en aquesta guia en molts casos estan adreçats a l'ús de plataformes que no són col·laboratives, tot i que, a vegades, elles mateixes o el mitjà de comunicació hagin fet servir aquesta etiqueta. És veritat que en alguns casos algunes plataformes barregen relacions que podrien ser considerades d'economia col·laborativa amb d'altres que no.

En qualsevol cas, com a persones usuàries el que ens interessa és entendre què hem de tenir en compte en termes legals per poder fer respectar el nostres drets i complir les obligacions que ens pertoquin.

## L'economia col·laborativa té un impacte positiu per a la societat?

Les plataformes digitals que faciliten aquests intercanvis han tingut una bona rebuda inicial, pel seu potencial de millora ambiental (permeten donar més ús als recursos naturals que transiten el sistema econòmic) i de millora social (distribució d'ingressos o facilitat per accedir a compartir recursos entre particulars o la capacitat per crear xarxes de suport). Tanmateix, hi ha alguns aspectes controvertits, sobretot pel que fa a com afecta el fenomen de l'economia col·laborativa el teixit econòmic i social (com per exemple el mercat de l'habitatge, el sector del taxi i la precarietat laboral en alguns sectors com el transport de menjar a domicili) o, fins i tot, si pot donar lloc a un efecte rebot ambiental que cal tenir en compte per fer un ús responsable de les plataformes digitals.



# Índex

- 1** Què és el que defineix jurídicament el fenomen de l'economia col·laborativa?
- 3** Quines són les activitats principals que ofereixen les plataformes que actuen a la xarxa?
- 5** Riscos i oportunitats de les plataformes digitals?
- 7** Quines precaucions generals he d'observar quan contracto per mitjans electrònics?
- 9** Quin és el marc normatiu de l'economia col·laborativa?
- 11** Quan contracto a través d'una plataforma, amb qui contracto?
- 13** Si contracto amb la plataforma, quina és la protecció que m'ofereix l'ordenament?
- 14** Si contracto directament amb la persona proveïdora del bé o servei, quina és la protecció que m'ofereix l'ordenament?
- 15** Actuar com a consumidor, empresari o professional, ciutadà... quina diferència hi ha?
- 17** Quina és la responsabilitat de la persona proveïdora?
- 21** Quina és la responsabilitat de la plataforma?
- 23** Soc la persona que proveeix el servei; puc reclamar a la plataforma?
- 24** Si soc la persona que consumeix i tinc un problema, com puc reclamar?
- 25** Puc refiar-me de les opinions dels altres usuaris de la plataforma?
- 27** Què significa que la plataforma estigui adherida a un codi de bones pràctiques?
- 29** Quan ofereixo béns i serveis mitjançant una plataforma, quines obligacions tributàries assumeixo?
- 31** Les meves dades estan protegides?
- 33** Glossari
- 37** Materials que es poden consultar



## “ Què és el que defineix jurídicament el fenomen de l'economia col·laborativa?

Com dèiem, resulta difícil establir una línia vermella molt nítida per apuntar què és i què no és economia col·laborativa. Hi ha una sèrie de característiques que són rellevants per analitzar la dimensió col·laborativa d'una plataforma com, per exemple, si és una relació entre persones (no professionals), si la governança de la plataforma és democràtica o fins i tot la propietat d'aquesta, si fan servir llicències i tecnologies lliures i obertes, si tenen en compte l'impacte social de l'activitat, quina és la seva forma de finançament, entre d'altres.

El concepte jurídic d'economia col·laborativa encara està per construir; no hi ha cap definició uniforme establerta i comuna sobre el concepte d'economia col·laborativa o consum col·laboratiu. **Podem establir que el nou model col·laboratiu engloba les activitats empresarials i socials noves que es relacionen amb un canvi de paradigma esdevingut per la irrupció de les plataformes tecnològiques (aplicacions per a mòbils, pàgines web, programari), que permeten crear espais digitals que faciliten l'intercanvi de béns, serveis, temps i habilitats i generen, així, una forma més eficient de connectar, crear i compartir valor.**

Actualment podem trobar iniciatives contractuals entre particulars no professionals de tot tipus: compartir vehicle (*carsharing*), micromecenatge (*crowdfunding*), compartir espais d'oficina (*coworking*), intercanvi o lloguer de cases, etcètera. Ara bé, podem dir que tots aquests models de negoci no s'ajusten totalment a un model d'economia col·laborativa. Com dèiem, jurídicament la tendència és que fins ara la dimensió col·laborativa queda reservada a aquell model que permet obtenir algun tipus de guany pel fet d'efectuar un intercanvi econòmic sense que constitueixi una activitat professional, empresarial o comercial. En definitiva, cal que es limiti als casos en què qui actua en el mercat ho fa amb un propòsit aliè a la seva activitat professional; al ciutadà, al particular que actua com a tal sense afegir-hi cap mena de qualificació.



L'economia col·laborativa inclou diferents modalitats i engloba fenòmens diferents entre ells. Per exemple, hi podem trobar serveis que es presten mitjançant una plataforma que mita un model de negoci propi d'empreses més tradicionals o altres serveis que es presten a través d'un model que preserva una visió del cooperativisme adaptada a l'era digital, com és l'economia del procomú,<sup>4</sup> que prioritza models de producció col·laborativa entre iguals a partir de plataformes amb sistemes de governança democràtics i accessibles com un bé comú (sota llicències i codis oberts).

## Mobilitat i transport

**Carpooling:** fa referència a compartir el vehicle per a un trajecte en distàncies no urbanes.

**Carsharing/motorsharing:** es relaciona amb el lloguer de vehicle (cotxe o motocicleta) per hores.

**Ridehailing:** servei de transport col·laboratiu que connecta passatgers amb conductors de vehicles, que ofereixen un servei de transport centrat en trajectes urbans de distàncies curtes.

**Estacionament:** compartir estacionament entre particulars.

**Logística P2P:** activitats que permeten transportar béns entre particulars a través d'una plataforma digital. El trajecte el pot decidir tant el conductor com qui envia o rep l'objecte.

**Logística B2C:** activitats que permeten transportar béns entre particulars a través d'una plataforma digital. El trajecte el decideix qui sol·licita l'objecte o qui l'envia.

**Tren:** hi ha activitats a través de plataformes digitals que permeten posar en contacte diferents usuaris a fi d'aprofitar descomptes o promocions pensades per a grups.

## Habitatge

**Allotjament temporal entre particulars (homesharing):** cessió de l'habitatge complet o per estances entre no professionals.

**Intercanvi de cases:** intercanvi de cases entre particulars.

## Treball

**Bancs del temps:** són xarxes d'intercanvi de temps entre persones amb l'objectiu de donar, rebre i compartir el temps amb altres persones, generalment del seu entorn més proper.

**On demand economy:** activitats en què els particulars poden sol·licitar la realització d'una feina concreta a altres usuaris que puguin fer-la (per exemple, plataformes que connecten usuaris que tenen gossos amb persones que tenen disponibilitat per passejar-los o cuidar-los en hores convingudes).

**Coworking:** permet compartir l'espai de treball a professionals de diferents sectors.

## Adquisició de béns

**Compravenda d'objectes de segona mà:** activitats que permeten l'intercanvi de tot tipus d'objectes.

**Compravenda d'objectes nous mitjançant marketplaces.**

# “Quines són les activitats principals que ofereixen les plataformes que actuen a la xarxa?”

Tot seguit s'observa una classificació que permet veure quines són les principals activitats que s'ofereixen a través de plataformes digitals (la llista no és exhaustiva):

## Finançament

**Micromecenatge o crowdfunding:** mecanisme col·laboratiu que té com a finalitat el finançament d'un projecte.

**Crowdlending:** és un tipus de finançament col·lectiu a través de préstecs o crèdits entre particulars i/o empreses.

**Crowdgifting:** mecanisme col·laboratiu que permet organitzar la compra de regals en grup.

**Fintech P2P o P2B:** oferiment de serveis financers a través de l'ús de noves tecnologies.

## Gastronomia i alimentació

**Compartir menjar entre particulars:** activitats en què els particulars ofereixen menjar a la seva pròpia casa a canvi d'una contraprestació econòmica.

**Consum agroecològic:** és el consum de productes de proximitat, disposat per plataformes que faciliten escurçar els circuits de distribució i permeten, així, un model més sostenible.

## Coneixement i educació

**Educació P2P:** activitats en què els particulars posen els seus coneixements o educació a disposició d'altres particulars.

**Educació B2B:** engloba aquelles iniciatives en què les empreses posen a disposició d'altres empreses els seus coneixements i/o recursos.

**Producció DIY (Do it Yourself):** activitats relacionades amb els sectors dels makers o grups d'artesans, orientades a la producció pròpia de béns i recursos en detriment de la producció tradicional.

Per a més informació, vegeu:

<http://barcelonactiva.cat/altreseconomiesciutat>  
<https://consumocolaborativo.com>  
<https://comparteixbarcelona.ouishare.net/ca/inici/>  
<http://lab.cccb.org/ca/dossier/economia-collaborativa>  
<http://opcions.org/revista/44-economias-colaborativas/>  
<http://procomuns.net/ca/>  
<http://share.barcelona/ecosystem/>

## “ Riscos i oportunitats de les plataformes digitals?”

La irrupció de les plataformes digitals siguin o no siguin d'economia col·laborativa presenta oportunitats i riscos. Entre les oportunitats, podem destacar la millora econòmica per a l'usuari, ja sigui via estalvi quan es comparteix alguna cosa, o per la generació de nous ingressos de manera eventual; la millora ambiental, per l'ús col·lectiu dels recursos materials i energètics que la plataforma facilita; la promoció d'una cultura de compartir en lloc de posseir i el foment de l'autonomia personal i la creativitat, o la introducció de dinamisme i pluralitat en l'economia mentre s'exploten les possibilitats del món digital.

Entre els riscos caldria esmentar els associats a la flexibilització i desregulació general de l'economia (pressió a la baixa sobre condicions laborals, reducció d'ingressos fiscals de l'Estat), o la generació de competència deslleial vers l'economia convencional, que han estat algunes de les controvèrsies recents. D'altra banda, cal reflexionar de manera més general si volem que cada vegada més relacions interpersonals estiguin sota paràmetres econòmics: les plataformes digitals, ara, fan possible la monetització de relacions que, abans, es donaven en un context de reciprocitat o gratuïtat. Ens porta l'economia col·laborativa a convertir l'homo sapiens en homo economicus a temps complet?

La naturalesa de la plataforma digital afectarà en quina direcció exercirà el seu impacte social i quins valors promourà. Algunes de les plataformes digitals més conegudes participen en un model de gran capitalisme digital, basat en una competició d'inversions multimilionàries en start-ups, amb l'objectiu de trobar la propera gran idea, la plataforma que aconsegueixi l'acceptació i ús general del públic en un sector concret. Si la plataforma en qüestió triomfa, pot ser una inversió molt rendible. Però si la plataforma triomfa i, alhora, afecta negativament l'interès general en explotar la manca de regulació específica d'aquest fenomen, quina serà la actuació que es podria esperar? És lògic —des del punt de vista econòmic— que defensi per sobre de tot els interessos dels inversors —com a propietaris de la plataforma—, en segon lloc, els interessos dels usuaris, i en últim lloc, l'interès general. És el que, en un sentit crític, s'ha batejat com a economia col·laborativa corporativa o simplement economia de plataforma. El potencial del món digital i la col·laboració entre iguals queda, així, governat per un interès particular.

La disconformitat que aquest model corporatiu genera en molts usuaris, emprenedors socials, observadors acadèmics i administracions ha anat donant cos en els darrers anys a un moviment creixent d'economia col·laborativa procomuna,<sup>4</sup> que s'allunya de la deriva corporativa per posar èmfasi en altres principis rectoris: la propietat i la gestió col·lectiva de les plataformes digitals, la socialització dels resultats (codi obert, llicències lliures), el reconeixement del valor generat pels usuaris de la plataforma, la governança transparent i democràtica, o la protecció dels usuaris de les plataformes a tots els efectes. Aquests principis, en línia amb els valors de l'economia social i solidària i el consum responsable,<sup>2</sup> es materialitzen en un nombre creixent de noves cooperatives de plataforma i trobades entre sector públic i sector cooperatiu per donar resposta als reptes que planteja l'economia digital. Cal aprofitar les magnífiques possibilitats de les plataformes digitals, posant el bé comú al centre.



## “ Quines precaucions generals he d’observar quan contracto per mitjans electrònics? ”



07

*Si hem pagat amb targeta de crèdit i tenim dret de desistiment,<sup>18</sup> el banc està obligat a retornar el càrrec si ho sol·licita el client. Però si en realitat no tenim dret a desistir o ens hem limitat a retornar el càrrec però no el producte adquirit, l'empresa proveïdora ens pot exigir una indemnització pels danys i perjudicis ocasionats.*

### L'entorn

- No utilitzeu un wifi públic o desconegut si heu de donar dades personals o bancàries.
- Cal tenir actualitzat l'antivirus de l'equip que s'utilitzarà per fer la contractació.

### Com saber si un lloc és segur?

No en podem tenir la seguretat plena, però ens podem protegir si:

- Escrivim directament l'adreça al nostre navegador, en lloc de copiar-la.
- Qui ofereix el producte o servei està identificat i dona les dades de contacte.
- Mireu si quan feu la contractació (doneu dades, pagueu, etc.) l'adreça http canvia a https ["s" vol dir "segur"].
- Consulteu les opinions d'altres persones sobre aquell lloc i valoreu-les segons el vostre criteri.
- Eviteu respondre a missatges, descarregar arxius o utilitzar enllaços de remittents desconeguts.
- Desconfieu dels correus o missatges que ens demanen dades personals o bancàries.
- Comproveu el lloc on l'empresa té el domicili social i valoreu si l'empresa està adherida a un codi de bones pràctiques.

### Quins són els mitjans de pagament més segurs?

- Plataformes de pagament: a través d'una targeta virtual en què s'ingressa l'import a pagar. La persona proveïdora només rep el número de referència de l'operació, mai les dades bancàries o el número de targeta de qui adquireix el producte o servei. Són segures, i si hi hagués algun problema, només afectaria l'import ingressat prèviament.
- Targetes de dèbit o crèdit: actualment hi ha disponibles mitjans d'autenticació i verificació de la compra per part de l'usuari (p. ex., contractació en un web i enviament d'un SMS amb una contrasenya que cal introduir al web).
- Pagament contra reemborsament: potser és el mètode més segur, però no tots els negocis en línia l'admeten.

En tots els casos:

- **Convé revisar posteriorment els càrrecs al nostre compte bancari o a la targeta de crèdit.**
- **Si tenim dret a desistir<sup>18</sup> del contracte i n'hem desistit, ens han de reintegrar l'import satisfet.**

08

## “ Quin és el marc normatiu de l'economia col·laborativa?

En l'actualitat no hi ha cap regulació adreçada especialment al fenomen de l'economia col·laborativa. Això planteja diversos interrogants sobre quin és el règim pertinent que afecta tant les persones particulars que esporàdicament presten un servei com les plataformes que intervenen en la relació contractual.

En un sentit estricte de consum col·laboratiu (estricta col·laboració genuïna entre iguals), als dos particulars que, sense cap dedicació professional, intercanvien béns i/o serveis, els és aplicable el Codi civil; la seva actuació s'ha de correspondre amb una conducta diligent segons els dictats de la bona fe.

Convé assenyalar que la persona que proveeix el servei es troba en un terreny intermedi entre l'àmbit personal i el professional; per tant, cal determinar quan la persona prosumidora<sup>11</sup> esdevé un professional,<sup>9</sup> cosa que s'ha de fer cas per cas, ja que no és vàlid recórrer únicament al caràcter habitual de la realització de l'activitat.

**L'Agenda europea per a l'economia col·laborativa planteja, precisament, aquesta darrera qüestió: quins criteris permetrien assenyalar el caràcter professional de la persona que presta un servei a través d'una plataforma digital (en l'agenda s'indiquen, només com a indicis, els criteris següents: la freqüència amb què es presten els serveis, l'ànim de lucre i el nivell del volum de negoci). Els estats membres han resolt aquesta qüestió de manera diversa. Per exemple, en l'entorn danès, el particular que ofereix un servei a través d'un mitjà digital es considera un professional. En un altre sentit, països com França, Bèlgica i Regne Unit han fixat un lílindar per delimitar l'activitat professional de l'activitat ocasional de manera que, en aquests darrers casos, no sigui necessària la cotització obligatòria.**

**Ara bé, no hi ha cap normativa comunitària que resolgui aquesta qüestió de manera expressa. Recentment, la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea de 4 d'octubre de 2018 ha plantejat dubtes al respecte.**

Convé indicar que en els contractes que s'esdevinguin entre un professional i un consumidor, la normativa que s'aplica és la de consum. És d'aplicació el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (TRLGDCU).

Pel que fa a les plataformes digitals, també té rellevància la normativa establerta per la Directiva 2006/123/CE, de serveis, transposada a l'ordenament jurídic espanyol per la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici. L'objectiu d'aquesta norma és facilitar l'exercici de la llibertat d'establiment dels prestadors de serveis i la lliure circulació dels serveis. D'altra banda, la responsabilitat de les plataformes cal concretar-la en vista de la Directiva 2000/31/CE (transposada a l'ordenament intern per la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic), que regula el règim jurídic dels serveis de la societat de la informació i la contractació per via electrònica i estableix les obligacions per a aquests prestadors de serveis.

A banda d'aquesta normativa de caràcter general, també cal tenir en compte normatives sectorials, com s'esdevé per exemple en l'àmbit turístic (Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, i Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic).

*No hi ha cap llei adreçada directament a la regulació de l'economia col·laborativa; per això, el marc normatiu es construeix a través de diferents normatives en funció de si les relacions contractuals s'esdevenen entre particulars (P2P)<sup>15</sup> o bé configuren una relació de consum (B2C).<sup>12</sup>*





*Abans de contractar res, assegureu-vos de qui és la persona física o jurídica que us ha de prestar el servei o lliurar el bé. Assegureu-vos, així mateix, que disposeu de les dades necessàries per poder-hi contactar si sorgeix qualsevol problema després que s'hagi dut a terme la transacció. Tant la plataforma com les empreses estan obligades legalment a facilitar totes les dades que les identifiquen, així com les dades de localització i de contacte.*

## “ Quan contracto a través d'una plataforma, amb qui contracto?

Mitjançant les anomenades plataformes digitals s'estableixen relacions amb subjectes de condició molt diversa. Principalment, hem de distingir entre les relacions entre particulars (les anomenades relacions peer to peer o P2P)<sup>15</sup> i les relacions entre empresari i consumidor (les anomenades relacions *business to consumer* o B2C)<sup>14</sup>, facilitades en ambdós casos per l'entorn digital que proveeix la plataforma.

### **Relacions P2P**

Relacions entre particulars subjectes a les disposicions generals del Codi civil de Catalunya. Atès que en aquests casos es pressuposa una relació contractual simètrica, la normativa no preveu un règim de protecció especial del destinatari del servei o l'adquirent del producte.

### **Relacions B2C**

Relacions entre un consumidor i un empresari subjectes a la normativa especial de consum amb un grau major de protecció del destinatari del servei o l'adquirent del producte.

A banda d'aquestes relacions, s'estableixen relacions:

**Entre la plataforma i el proveïdor del servei o bé**

**Entre la plataforma i el destinatari del servei o bé**

## “ Si contracto amb la plataforma, quina és la protecció que m’ofereix l’ordenament?”

13

Si el bé o servei el proveeix la mateixa plataforma que, a més de prestar un servei de la societat de la informació i/o d’intermediació, intervé en la prestació del servei subjacent, ens trobarem davant una prestació professional **a distància** i per tant, si el destinatari és un particular, tindrà dret a una extensa **informació precontractual** i a desistir del contracte conclòs en els catorze dies següents al lliurament de la prestació, i podrà exigir la conformitat del bé o servei durant els dos anys següents. Respecte a la **conformitat**<sup>17</sup> del bé o servei, durant els sis primers mesos posteriors al lliurament de la prestació es presumirà, tret de prova en sentit contrari, que el defecte era originari i existia en el moment de concloure el contracte, i que no s’ha degut al mal ús per part del consumidor.

## “ Si contracto directament amb la persona proveïdora<sup>9</sup> del bé o servei, quina és la protecció que m’ofereix l’ordenament?”

14

Quan la relació s’estableix entre dos particulars, si es tracta d’una veritable relació contractual, el particular que s’ha obligat al lliurament d’un bé o servei respon enfront del destinatari del compliment del contracte, si bé el destinatari **no té dret a desistir**<sup>18</sup> del contracte conclòs. Així mateix, el prestador està obligat a respondre de la conformitat del bé o servei, tot i que no s’aplica la presumpció que s’ha assenyalat en l’apartat anterior. Si la relació és una mera relació de complaença,<sup>3</sup> no sorgeixen obligacions entre les parts.



## “ Actuar com a consumidor, empresari o professional, ciutadà... quina diferència hi ha?

L'**empresari o professional**<sup>9</sup> introdueix productes o serveis en el mercat en exercici de la seva activitat econòmica.

El **consumidor**<sup>8</sup> adquireix productes o serveis destinats a un ús aliè a la seva activitat econòmica.

Quan conclouen un contracte un empresari i un consumidor, s'estableix una relació de consum.<sup>12</sup> Això implica l'aplicació d'un conjunt de normes que tendeixen a protegir el consumidor, ja que es considera que aquest està en inferioritat de condicions.

Si en el contracte que es conclou cap de les persones actua en el marc de la seva activitat empresarial, sinó com a simples ciutadans que ofereixen un producte o un servei provinent del seu entorn personal o domèstic, no hi ha relació de consum i, per tant, s'apliquen altres normes civils que no dispensen una protecció especial a cap de les parts.

## “ Quina és la responsabilitat de la persona proveïdora?

La responsabilitat estarà en funció de les obligacions assumides contractualment però la possibilitat de desplegar l'activitat variarà segons el sector econòmic que analitzem.



## Puc llogar una habitació de casa meva?

En aquest cas **no existeix una regulació sectorial prou clara** i està pendent de modificació el Reglament de la Llei de turisme, de manera que la interpretació següent pot canviar a partir del nou decret. De la normativa vigent es desprèn que:

- Per a un **període igual o inferior a 31 dies**, no puc llogar cap habitació de casa meva **si no hi resideixo**, és a dir, si no és el meu habitatge principal.

En el cas que **hi resideixi**, sigui la persona **propietària**, usufructuària o arrendatària (si tinc el consentiment previ per escrit de la persona arrendadora per sotsarrendar), en principi es tractaria d'arrendament parcial d'un bé immoble i, per tant, s'aplicarien les normes generals sobre arrendament de béns immobles contingudes al Codi civil espanyol.

Com s'ha comentat anteriorment, no està clar si un arrendament d'una habitació, fet per un període igual o inferior a 31 dies, tindria la consideració d'habitatge d'ús turístic, ja que, si bé no es recull el supòsit de fet al Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic, i es podria interpretar que, hi resideixi el titular o no, no es podrien cedir habitacions per aquests períodes breus.

- Per a un **temps superior a 31 dies** estaré subjecte a les normes generals sobre arrendament de béns immobles contingudes al Codi civil espanyol.

## Puc llogar el meu habitatge quan jo no l'ocupo?

- Per a un **període igual o inferior a 31 dies**, a més de complir amb la normativa d'allotjament turístic, i per tant tenir l'autorització administrativa (NIRTC), hauré de ser la persona propietària, usufructuària o arrendatària, i en aquest darrer supòsit tenir el consentiment previ per escrit de la persona arrendadora per sotsarrendar. L'incompliment d'aquestes condicions pot comportar sancions. L'Ajuntament disposa d'un servei d'inspecció d'habitatges d'ús turístic per perseguir la il·legalitat que suposa l'existència d'anuncis i comercialització d'oferta sense llicència.
- En el cas que el cedeixi per un **temps superior a 31 dies**, estaré subjecte a allò que estableixen les disposicions de la Llei d'arrendaments urbans en relació amb el lloguer d'immobles per a ús diferent del d'habitatge.

L'economia col·laborativa realment entre iguals relacionada a l'àmbit de l'allotjament, es refereix principalment a l'intercanvi de cases o el couchsurfing (cedir un sofà de casa meva).

## La comunitat de propietaris pot prohibir que jo llogui el meu pis per a ús turístic?

Les comunitats de propietaris poden prohibir en el seus estatuts el desenvolupament de determinades activitats en els elements privatis de l'immoble —els pisos—, si bé aquesta prohibició, si no consta en els estatuts originals, s'ha d'acordar per majoria qualificada de quatre cinques parts de propietaris amb dret de vot que han de representar, alhora, quatre cinques parts de les quotes de participació. Ara bé, la modificació dels estatuts no permet impedir l'activitat dels pisos d'ús turístic que ja gaudien de la llicència corresponent abans de la modificació esmentada.

## Puc compartir el meu cotxe amb altres persones o cedir-ne l'ús temporal a canvi d'una retribució?

- **Puc compartir?** En aquest cas, la persona propietària del vehicle que ha d'efectuar un desplaçament ofereix la possibilitat que altres persones amb la mateixa destinació ho facin amb ella, a canvi de distribuir les despeses que genera el trajecte.
- **Puc cedir?** La cessió pressuposa que la persona propietària del vehicle no ha d'utilitzar el seu vehicle i vol obtenir-ne una rendibilitat. Es tracta d'un contracte de lloguer d'un bé moble, regulat actualment al Codi civil espanyol.

En cap cas no podem conformar un servei de taxi o de lloguer amb conductor, que requereixen d'unes llicències molt específiques.

Al web següent de l'Ajuntament podeu consultar si l'habitatge d'ús turístic que s'ofereix té la llicència corresponent o no: [www.fairtourism.barcelona/ca](http://www.fairtourism.barcelona/ca)

## Responsabilitat de la plataforma que es limita a allotjar ofertes

Si l'activitat és merament d'allotjament d'ofertes o hosting, la plataforma no es fa responsable dels incompliments del servei subjacent, i la seva responsabilitat es limita a la retirada de continguts il·lícits tan aviat com en tingui coneixement. Així, per exemple, atesa l'obligació dels portals de lloguer d'habitatges de publicar el número d'identificació del Registre de turisme de Catalunya [NIRTC], si la plataforma no retira les ofertes que no compleixin aquesta obligació, **se'n farà responsable**.

## Responsabilitat de la plataforma que enllaça ofertes i demanda

Si la plataforma, a més d'allotjar l'oferta, realitza una tasca proactiva per vehicular la demanda, n'és responsable per la seva activitat d'intermediació i, per tant, ha de promoure la realització efectiva de la transacció comercial amb diligència professional i subjectant-se a la legalitat.

## Responsabilitat de la plataforma que imposa condicions relatives a la prestació subjacent

Si la plataforma presta el servei o té una influència decisiva en el contingut de la prestació a la qual s'obliga el proveïdor, és responsable dels incompliments de la prestació subjacent que abracen la conformitat del bé o servei prestat.

La Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Unió Europea de 20 de desembre de 2017 va determinar que la plataforma digital Uber constituïa una empresa que oferia un servei en l'àmbit del transport; així doncs, va establir que l'activitat d'aquesta s'estenia més enllà d'una mera intermediació, posant èmfasi en el rol actiu que la plataforma tenia i té sobre les condicions de prestació del servei. Per tant, pot acabar tenint responsabilitat davant d'un hipotètic incompliment de la prestació subjacent.

## “ Quina és la responsabilitat de la plataforma? ”

La plataforma no té un rol predefinit en les relacions que s'estableixen mitjançant l'espai que gestiona, però en tots els casos és una prestadora d'un servei de la societat de la informació. En funció de l'activitat que desenvolupi, més neutral o més activa, la seva responsabilitat és diversa. Fonamentalment es poden distingir tres grans tipus d'activitat: la consistent en l'allotjament passiu d'ofertes, la consistent en l'emparellament proactiu de les ofertes que allotja amb la demanda, i la consistent en la predisposició de condicions sobre el servei o bé contractat i/o la prestació de serveis accessoris.



## “ Soc la persona que proveeix el servei; puc reclamar a la plataforma? ”

La possibilitat de reclamar a la plataforma depèn del tipus de relació contractual que hàgim establert i de si se'm considera consumidor o no.

Si soc consumidor,<sup>8</sup> vol dir que:

- \_\_\_\_\_ La plataforma ha cobrat per la prestació del seu servei.
- \_\_\_\_\_ El servei pot ser només d'allotjament de la meva oferta, de gestió dels cobraments, de presentació de la meva oferta...

Si aquests serveis no es presten correctament o no m'han informat correctament dels meus drets i obligacions i això m'ha ocasionat algun perjudici, puc reclamar contra la plataforma.

Si soc empresari o professional,<sup>9</sup> la responsabilitat de la plataforma pot venir delimitada per les clàusules contractuals pactades, sempre que no siguin contràries a la bona fe contractual o al que estableixin les normes imperatives.



23

## “ Si soc la persona que consumeix i tinc un problema, com puc reclamar? ”

- Tots els ciutadans tenen la possibilitat de presentar una demanda judicial per reclamar la satisfacció dels seus drets quan els considera vulnerats.
- Si una de les parts és un consumidor, després d'haver reclamat davant de l'empresa o professional amb qui ha contractat i no haver obtingut una resposta satisfactòria en el termini d'un mes, pot recórrer a la mediació de consum o a l'arbitratge de consum [ADR],<sup>21</sup> que:

- \_\_\_\_\_ Tenen caràcter voluntari.
- \_\_\_\_\_ Els inicia el consumidor.
- \_\_\_\_\_ Són gratuïts.
- \_\_\_\_\_ Característiques: simplicitat, eficàcia i rapidesa (màxim de 90 dies per emetre una resolució).

■ **Mediació de consum:** mitjançant la intervenció d'un mediador sense vinculació amb les parts i amb coneixements específics en consum, es pretén que les parts arribin a un acord que resolgui el problema. Les OMIC,<sup>22</sup> les OCIC<sup>24</sup> i l'ACC<sup>25</sup> duen a terme tasques de mediació.

■ **Arbitratge de consum:** a falta d'acord entre les parts o de voluntat de participar en una mediació, es pot sotmetre la controvèrsia a l'arbitratge de consum, que l'ha de resoldre un o tres àrbitres [independents i imparcials]. La decisió s'anomena laude i produeix el mateix efecte que una sentència judicial. Si alguna de les parts no compleix el laude, l'altra pot demanar al jutge de primera instància de la localitat on s'ha dictat que imposi el seu compliment (execució del laude). L'arbitratge de consum el duen a terme les juntes arbitrials de consum.<sup>26</sup>

24

## “ Puc confiar-me de les opinions dels altres usuaris de la plataforma?

Les plataformes de l'economia digital han dissenyat mecanismes de reputació<sup>16</sup> propis basats en les opinions dels usuaris. Tanmateix, no hi ha cap sistema estandarditzat que asseguri la qualitat d'aquests instruments establerts per les mateixes plataformes. Algunes de les qüestions que la plataforma hauria d'incloure per tal de garantir la qualitat i fiabilitat d'aquests sistemes de reputació i valoració dels usuaris són les següents:

*Abans de contractar un servei a través d'una plataforma digital, convé tenir en compte les opinions que altres usuaris han expressat sobre el bé o servei rebut. Cal fixar-se en si són valoracions emeses efectivament per algú que ha fet ús del servei i en la data en què s'han emès les opinions. Desconfieu de les valoracions anònimes.*



**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 cap manera, incentius o compensacions per emetre la valoració.**



**Ponderar amb més pes les valoracions més recents.**



**Incloure el nombre total de transaccions no valorades pels consumidors.**



**Atorgar un paper actiu als oferents dins la plataforma a través de mecanismes de participació.**



## “ Què significa que una plataforma estigui adherida a un codi de bones pràctiques?

L'adhesió de la plataforma a un codi de bones pràctiques implica que aquesta assumeix els compromisos que s'estableixen en el codi i es compromet a respectar les regles de joc que allí s'hi disposin.

En aquest context de noves relacions que es donen en el marc de l'economia col·laborativa, la Generalitat de Catalunya ha elaborat el Codi de bones pràctiques de les plataformes de l'economia col·laborativa, destinat a les plataformes digitals.

Les entitats signatàries del Codi de bones pràctiques es comprometen a complir, respectar i impulsar compromisos de lleialtat i transparència i d'informació completa —per exemple, han d'informar en el seu web del preu o contraprestació, incloent-hi les despeses de lliurament i les despeses d'utilització de determinats mitjans de pagament i la indicació de si hi ha remuneració per part de la plataforma—; a col·laborar amb les administracions públiques de Catalunya; a tramitar un sistema de queixes i reclamacions del usuari; a garantir estàndards de seguretat en la prestació de servei i la fiabilitat dels sistemes de reputació i valoració dels usuaris, així com altres compromisos que s'estableixen en el Codi.

Les plataformes que signin aquest Codi han de fer visible a la pàgina web el segell de confiança que la Generalitat ha creat amb aquesta finalitat.

Les plataformes digitals signatàries del Codi de bones pràctiques poden utilitzar el segell de confiança que la Generalitat de Catalunya ha creat 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.

El Codi de bones pràctiques es pot consultar a:  
[http://economia.gencat.cat/web/content/70\\_economia\\_catalana/arxius/economia-collaborativa/codi-bones-practiques.pdf](http://economia.gencat.cat/web/content/70_economia_catalana/arxius/economia-collaborativa/codi-bones-practiques.pdf)

Les plataformes digitals que s'hi vulguin adherir poden fer una consulta a l'Agència Catalana del Consum a: [consum.gencat.cat/ca/lagencia/atencio-a-les-empreses](http://consum.gencat.cat/ca/lagencia/atencio-a-les-empreses)



## “ Quan ofereixo béns i serveis mitjançant una plataforma quines obligacions tributàries assumeixo?

El fet que una activitat determinada es canalitzi mitjançant una plataforma no modifica la qualificació de la meva activitat principal. El que estableix la diferència és si realitzo l'activitat de venda o prestació de serveis de manera habitual i amb intenció de continuïtat; és a dir, si es pot, o no, qualificar com a empresarial a l'efecte de l'IVA.

Si és així, m'hauria de donar d'alta al cens d'empresaris i assimilats de l'AEAT, model 036, i de l'IAE, fins i tot quan, com a persona física, no hagi de pagar aquest impost local.

L'exercici d'activitats econòmiques o comercials de manera estable comporta tot un seguit d'obligacions formals [art. 29 LGT]: expedició i conservació de factures, portar una comptabilitat i/o registres fiscals, presentar declaracions informatives, etc. Les modalitats de compliment d'aquestes obligacions —i també dels deutes tributaris a pagar— varia en funció de la tipologia dels béns i serveis, el sector, la xifra de negoci, l'àmbit —nacional o internacional— de les transaccions, i de si el comprador és, o no, un altre contribuent per IVA.

Si, en canvi, l'activitat es realitza de manera esporàdica, no habitual, l'operació no estarà subjecta a l'IVA; ara bé, en el cas de la contractació de béns —i no per la prestació de serveis— es meritaria l'impost de transmissions patrimonials, que, si el particular que ven és resident a Catalunya, es declara i es liquida a l'Agència Tributària de Catalunya.

Una qüestió diferent és la de la meva relació, com a client, amb la plataforma, pels serveis de mediació que em presten. Les conseqüències tributàries d'aquests serveis que em procura la plataforma —mediació, publicitat, cobrament— són diferents en funció del lloc d'establiment de la plataforma, del sector de l'activitat principal i de si jo mateix soc, o no, contribuent per IVA.

Tot i que no hi ha cap criteri legal precís, cada cop hi ha més interpretacions tendents a assimilar la realització habitual de determinades activitats lucratives a la professionalitat en el seu exercici, així que si desenvolupem de manera reiterada una activitat que reporta ingressos, és possible que se'ns exigeixi el compliment de normes que s'aplicarien a un professional del sector (sobretot en matèria tributària).

## “ Les meves dades estan protegides? ”

La normativa atorga un alt nivell de protecció a les dades personals. Com?

- **Abans** d'obtenir les dades, cal informar, entre d'altres, de tots els aspectes relacionats amb la seva conservació, utilització i emmagatzematge. La informació s'ha de proporcionar de manera concisa, transparent, intel·ligible i de fàcil accés, en un llenguatge clar i senzill i per escrit (pot ser a la web o per correu electrònic).
- El **consentiment** ha de consistir en una declaració que no admeti dubtes i de caràcter afirmatiu (no és vàlid obtenir-lo sense una acció clara de la persona interessada).
- Mitjançant l'exercici dels **drets ARCO**:

— Accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les dades.  
Molt específicament:

**Dret** a sol·licitar la limitació del tractament  
(p.ex., a no rebre publicitat).

**Dret** a l'oblit, és a dir, que es suprimeixin definitivament les dades, en determinades circumstàncies.

**Dret** a la portabilitat: dret a demanar la transmissió de les dades obtingudes durant la contractació a un altre responsable.

— Com? A través de procediments senzills, gratuïts i que permetin deixar constància de l'exercici dels drets, especialment que es puguin fer per mitjans electrònics.

— Si no es respecta la normativa, es pot presentar una denúncia a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

*Hem de tenir present que les nostres dades tenen un valor econòmic per a les empreses. Sovint ens demanen a canvi de participar gratuïtament en un concurs o d'accedir de manera gratuïta a algun producte, servei o promoció. Hem de ser conscients que, en realitat, paguem amb la cessió de les nostres dades. Procurem donar només les dades que siguin necessàries i adequades per a la conclusió del contracte que ens interessa.*

# Glossari

**1. Economia col·laborativa:** conjunt d'activitats empresarials i socials que s'esdevé per la irrupció de les plataformes tecnològiques (aplicacions per a mòbils, pàgines web, programari) i que permet la creació d'espais digitals, alhora que facilita l'intercanvi de béns, serveis, temps i habilitats.

**2. Consum responsable:** model de consum basat en la satisfacció de les necessitats i aspiracions legítimes de les persones consumidores mitjançant, quan calgui, la tria conscient de productes, serveis i canals de comercialització que respectin les condicions laborals de les persones productores, els drets relatius al consum i el medi ambient. Té en compte les repercussions col·lectives, integrals i indirectes a mitjà i llarg termini del consum.

**3. Relacions de complaença:** relacions cooperatives basades en la mera amistat o companyonia en virtut de les quals una persona presta un servei a una altra o li lliura un bé sense estar-hi obligada ni, per tant, subjectar-se a les normes sobre incompliment contractual.

**4. Economia col·laborativa procomuna:** economia que prioritza el model de producció col·laborativa entre iguals a partir de plataformes amb sistemes de governança democràtics i accessibles (sota llicències i codis oberts).

**5. Procomú:** model de producció caracteritzat per la recerca de l'interès general i basat en un model d'empresa i de negoci més democràtic, que connecta amb la tradició de l'economia social i solidària i del tercer sector, i que es fonamenta en l'ús de les tecnologies lliures en les plataformes digitals i en una política de dades obertes. Per a més informació, vegeu: <http://procomuns.net/ca/proposit/>

**6. Plataforma digital:** espai d'internet gestionat per una empresa en el qual es presten serveis de la societat de la informació. L'activitat de les plataformes digitals pot ser de naturalesa molt diversa, i en funció d'això se les caracteritza com a plataformes d'accés, plataformes d'intermediació o que presten serveis sota demanda.

**7. Prestació subjacent:** activitat pròpia de l'activitat col·laborativa consistent en el lliurament de béns o prestació d'un servei mitjançant una plataforma digital que vehicula l'activitat.

**8. Consumidor/a:** persona física o jurídica que actua en el marc de les relacions de consum en un àmbit aliè a una activitat empresarial o professional.

**9. Professional o empresari/ària:** persona física o jurídica, pública o privada, que, en l'acompliment d'un negoci, un ofici o una professió, comercialitza béns o serveis o, de qualsevol altra manera, actua en el marc de la seva activitat empresarial o professional.

**10. Proveïdor/a:** en l'àmbit de l'economia col·laborativa, és la persona, empresària o no, que proveeix un producte o un servei a una altra persona, consumidora o igual.

**11. Prosumidor/a:** acrònim format per les paraules productor/a, professional o proveïdor/a (segons el context) i consumidor/a. Fa referència als consumidors que, a banda de consumir un producte o servei, també el produeixen o el proveeixen.

**12. Relació de consum:** relació establerta entre empresaris i consumidors. Comprèn la informació, oferta, promoció, publicitat, comercialització i venda o subministrament de béns i serveis, així com les obligacions que se'n derivin.

**13. B2B:** en anglès, business to business, és a dir, contractació entre empreses.

**14. B2C:** en anglès, business to consumer, és a dir, contractació entre empresa i consumidors.

**15. P2P:** en anglès, peer to peer, és a dir, entre iguals o que es produeix entre dues persones quan cap d'elles actua en l'exercici de la seva activitat comercial o professional.

**16. Efecte rebot:** conseqüència que es produeix a causa de la millora de l'eficiència d'un servei, que provoca un abaratiment del seu cost i acaba traduint-se en un augment de la demanda d'aquest —compensant l'estalvi derivat— o modificant els patrons de consum —incrementant el consum d'altres béns i serveis.

**17. Reputació digital:** prestigi o estima d'una plataforma o persona en l'entorn digital que es reflecteix a través de les valoracions i qualificacions dels usuaris que han rebut el bé o que han fet ús del servei que aquella ofereix.

**18. Conformitat d'un bé o servei:** qualitat i prestacions habituals d'un bé o servei que el fan apte per a l'ús a què ordinàriament es destinin béns del mateix tipus i que el contractant pot fonamentadament esperar, tenint en compte la naturalesa del bé o servei i, si escau, les declaracions públiques sobre les característiques concretes dels béns fetes pel venedor, el productor o el seu representant, en particular en la publicitat o l'etiquetatge.

**19. Dret de desistiment:** facultat legal atribuïda als consumidors que han conclòs un contracte a distància amb una empresa, per deixar-lo sense efecte –llevat d'algunes excepcions previstes en la llei– en el termini de 14 dies, sense necessitat de justificar la seva decisió ni haver de suportar cap penalització.

**20. Servei de la societat de la informació:** tot servei prestat normalment a títol onerós, a distància, per via electrònica i a petició individual del destinatari.

**21. Codi de bones pràctiques:** normativa d'adhesió voluntària que recull compromisos i regles de joc que han de ser respectades per les entitats que el signen i que s'hi adhereixen.

**22. ADR:** en anglès, alternative dispute resolution. Fa referència als procediments alternatius a la via judicial per a la resolució de conflictes.

## Serveis

**23. OMIC:** Oficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores. Servei públic de consum dependent dels ajuntaments que informa a les persones consumidores sobre els seus drets i deures, en tramita les queixes, reclamacions i denúncies, i gestiona les mediacions de consum.

<http://ajuntament.barcelona.cat/omic>

**24. Espai Consum Responsable:** equipament municipal de referència en consum responsable de l'Ajuntament de Barcelona. Ofereix serveis per promoure i facilitar el consum responsable a la ciutat: activitats, exposicions, servei d'assessorament especialitzat en consum responsable, cessió d'espais i altres recursos.

<http://barcelona.cat/consumresponsable>

**25. OCIC:** Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor. Servei públic de consum que depèn dels consells comarcals. Fa les mateixes funcions que l'OMIC i actua, sobretot, quan els ajuntaments de la comarca no disposen d'OMIC.

**26. Agència Catalana del Consum:** organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya que té per objecte definir, planificar, impulsar i executar les polítiques de la Generalitat en matèria de defensa i protecció dels consumidors.

[www.consum.gencat.cat](http://www.consum.gencat.cat)

**27. Junes arbitrals de consum:** òrgans administratius de gestió de l'arbitratge de consum. A Catalunya n'hi ha d'àmbit municipal i d'àmbit autonòmic.

## Materials que es poden consultar

- Dictamen del Comit  de les Regions Europeu, sobre la dimensió local i regional de l'economia col·laborativa, de 4 de desembre de 2015 (2016/C 051/06).e
- Comunicació de la Comissió al Parlament Europeu, al Consell, al Comit  Econòmic i social Europeu i al Comit  de les Regions, sobre una Agenda Europea per a l'economia col·laborativa, de 2 de juny de 2016 (SWD(2016) 184 final)e
- Resolució del Parlament Europeu, de 15 de juny de 2017, sobre una Agenda Europea per a l'economia col·laborativa (2017/2003(INI))e
- Informe de la Comissió Interdepartamental de l'Economia col·laborativa: propostes per a un bon encaix de l'economia col·laborativa i l'economia de plataformes a Catalunya.e Generalitat de Catalunya (5 setembre 2017)e
- Codi de bones pràctiques de les plataformes de l'economia col·laborativa. Generalitat de Catalunya.e
- Posicionament del Consell de Treball. Econòmic i Social de Catalunya sobre l'economia col·laborativa. Col·lecció Estudis i informes, núm. 44, CTESC, Barcelona 2017.e
- Diversos treballs OCU sobre consum col·laboratiu.e
- eA. Merino, Un nou repte del sector públic: l'encaix de l'economia col·laborativa i de les plataformes, 3r Congr s d'Economia i Empresa de Catalunya - Full papers (2018). 113e
- eResultats preliminars de l'Estudi sobre els nous models de prestació de serveis i de l'economia col·laborativa [Comisi  Nacional de los Mercados y la Competencia, mar  2016 (E/CNMC/004/15)].e
- Reial Decret 1070/2017, de 29 de desembre, pel qual es modifiquen el Reglament General de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament de les normes comunes dels procediments d'aplicació dels tributs.e aprovat pel Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, i el Reial Decret 1676/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula el Consell per a la Defensa del Contribuent i que imposa a les plataformes l'obligació d'informar sobre la cessió d' s d'habitatges amb finalitats turístiques.e



## On trobar més informació

- Aquest guia està penjada a [ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/documentacio](http://ajuntament.barcelona.cat/economia-social-solidaria/documentacio)
- eOficina Municipal d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC)e [ajuntament.barcelona.cat/omic](http://ajuntament.barcelona.cat/omic)
- eEspai Consum Responsable [barcelona.cat/consumresponsable](http://barcelona.cat/consumresponsable)



