



La fuerza
de tus decisiones

Aspectos Legales del Consumo Colaborativo

Nuevos comportamientos
en el Consumo
El Escorial Julio 2016

Índice

1. **Quienes somos**
2. **OCU y el Consumo Colaborativo**
3. **Estudio sobre condiciones legales de las plataformas**
4. **Aspectos legales**
 1. Consumidor/Prosumidor
 2. Protección de datos
 3. Régimen de responsabilidad
 4. Fiscalidad
 5. Régimen laboral
5. **Recomendaciones a plataformas y administraciones**

The background features a gradient from light green on the left to a darker green on the right. A large white circle is partially visible on the left side, with several thin white curved lines overlapping it and extending across the page.

01

¿Quiénes somos?

1. ¿Quiénes somos?

- Asociación de consumidores y usuarios con más de 40 años
- 310.000 socios en toda España
- 200 profesionales
- Representante del Consejo de Consumidores y Usuarios en el Consejo Económico y social
- Información y defensa de los consumidores



The background features a gradient from light green to dark green. On the left, there is a large white circular shape partially cut off by the edge. Several thin, white, curved lines sweep across the green background, creating a sense of movement and flow.

02

OCU y El Consumo
Colaborativo

2. OCU y El Consumo Colaborativo



Aspectos legales de las plataformas

Estudio sobre el triple impacto Económico, Social y Medio Ambiental en colaboración con la Universidad Complutense



03

Estudio condiciones
legales de las
plataformas de consumo
colaborativo

3. Condiciones legales de las plataformas

- Se han analizado más de 70 plataformas 22 de ellas operan en nuestro país
- Aspectos analizados:

(1) Web analizada: julio 2015.

Coste (por transacción o % sobre servicio)
La mayoría de las páginas cargan un porcentaje sobre el servicio contratado al proveedor, y a veces también al usuario (Airbnb). En otras, es un importe fijo por transacción o periodo.

Privacidad y protección de datos ¿Cumplen las normas nacionales y europeas de protección de datos personales? ¿Informan al usuario? ¿Los comparten con terceros?

Cookies y comunicaciones comerciales
¿Muestran avisos e información sobre cookies? ¿Las usan para enviar luego mensajes?

Información sobre la compañía Nombre de la empresa, sede social, NIF, registro mercantil y datos de contacto.

Términos y condiciones de la página
¿Muestran las condiciones de uso? ¿Son claras, acordes a las normas y en la lengua del usuario?

Responsabilidad por el servicio de comercio electrónico ¿Asume responsabilidad por los servicios electrónicos: interrupciones, virus...?

Responsabilidad hacia los usuarios (seguros...) ¿Cumplen la normativa? ¿Ofrecen seguros o garantías adicionales?

Condiciones en caso de conflicto ¿Ofrecen medios de contacto, una política de reclamaciones y unos plazos?

Cancelación y de control de comentarios
Valora si dan opción a cancelar y en qué condiciones y si la información es clara y accesible.

3. Condiciones legales de las plataformas

- Resultados: Grandes diferencias a nivel legal

VALORACIÓN LEGAL DE LAS PLATAFORMAS

Plataforma	Tipo de actividad	Coste (% sobre servicio o coste por transacción)	Privacidad		Condiciones del servicio, responsabilidad y seguridad						Calificación global (sobre 100)
			Privacidad y protección de datos	Cookies y comunicaciones comerciales	Información sobre la compañía	Términos y condiciones de la página	Responsabilidad por el servicio de comercio electrónico	Responsabilidad hacia los usuarios (seguros, etc.)	Condiciones en caso de conflicto	Política de cancelación y de control de comentarios	
PRODUCTOS USADOS											
MANZANAS USADAS	Segundamano de electrónica	6-8%	*****	****	*****	*****	*****	***	*****	***	80
SEGUNDAMANO	Segundamano de todo	0%	*****	*****	*****	*****	*****	***	*****	***	80
PERCENTIL	Segundamano de ropa de niños	0%	*****	*****	*****	****	*	***	*****	***	71
CRECICLANDO	Trueque de cosas de niños	2 €	*****	***	*****	*****	*	***	*****	****	69
NOLOTIRO	Donación de cosas	0%	***	***	*	*	*	*	*	*	22
ESTILOS DE VIDA COLABORATIVOS											
LA COLMENA QUE DICE SÍ	Grupos de consumo de alimentos	16,7%	*****	*	*****	*****	*****	***	*****	*****	78
HUERTOS COMPARTIDOS	Alquiler de huertos	75 €	*****	*****	*****	*****	*****	***	*****	***	77
TRIP4REAL	Experiencias turísticas con locales	18%	*****	***	*****	*****	*****	***	*****	*****	77
ETECE	Microtarefas	23%	*****	*****	*****	*****	*	***	*****	*****	76
VERKAMI	Crowdfunding	5%	*****	*****	*****	*****	*	***	*****	***	67
TIME REPUBLIK	Banco de tiempo online	0%	*****	****	***	**	*****	***	***	****	63
GUDOG	Cuidadores de mascotas	0%	*	*	*****	*****	*****	*****	*****	***	56
ULULE	Crowdfunding	4,17-6,67%	***	*	***	***	*****	***	***	***	50
EATWITH	Comer en casa de particulares	0%	*	*	*	*	*	*	*	*	10
ACCESO A BIENES											
HOMEAWAY.ES	Alquiler de alojamientos	179-899 €/año	*****	*****	*****	*****	*	*****	*****	*****	82
SOCIAL CAR	Alquiler de coches P2P	15-20%	*****	*****	*****	*****	*	*****	*****	*****	80
AMOVENS (1)	Alquiler de coches P2P	n.L.	*****	***	*****	*****	*	*****	*****	*****	78
AIRBNB.ES	Alquiler de alojamientos	3%/6-12%	*****	**	*****	*****	*	*****	***	*****	70
BLABLACAR.ES	Compartir viaje (car pooling)	0,96€+ 10,77%	***	***	****	*****	*	*****	**	*****	59
INTERCAMBIOCASAS	Alquiler de alojamientos	130 €/año	*	*	*	*	*	*	*	*	10



04

Aspectos legales del
consumo colaborativo

4.1

¿Consumidor versus Prosumidor?

4.1. consumidor/prosumidor

- De la Economía lineal a la circular
- Cambio en el modelo de posesión
- El consumidor que presta servicios
- A las relaciones entre particulares se les aplica el código civil
- No existe una regulación adecuada sobre los derechos y obligaciones del prosumidor
- Recomendación UE establecer umbrales basados en el nivel de actividad



4.2

PROTECCION DE DATOS

4.2 protección de datos

No todas las plataformas respetan los derechos de los consumidores en materia de protección de datos

- Falta de información sobre el tratamiento de datos y los derechos de acceso y rectificación
- Falta de información sobre cookies y comunicaciones comerciales.



4.3

Régimen de
responsabilidad

4.3 Régimen de responsabilidad

- Las plataformas ¿colaboración o negocio?
Niveles de relacion



- Hay que establecer una responsabilidad de la plataforma no puede limitarse a cobrar

4.3 Régimen de responsabilidad



- No existe una regulación adecuada
- Es necesario establecer un régimen de responsabilidad de plataforma al menos en los servicios que presta a los consumidores
- Especialmente en los pagos que se realizan
- Hay que distinguir bien entre particulares y profesionales.
- No puede ser tapaderas para recortar derechos a los consumidores
- **Recomendación UE** adoptar medidas voluntarias para luchar contra contenidos ilegales y aumentar la confianza digital

4.4

Fiscalidad

4.4 Fiscalidad



- Todos deben pagar impuestos
- Obligaciones equilibradas
- Responsabilidad de las plataformas en el pago de los impuestos.
- Obligaciones simplificadas y colaboración de las plataformas para registrar y facilitar la recaudación de impuestos

4.5

Régimen Laboral

4.5 Régimen laboral

- Dificultad para determinar cuando se ejerce una actividad profesional
- Las plataformas no pueden ser excusa para evitar las obligaciones laborales
- Es necesario establecer criterios para determinar la existencia de relaciones laborales (relación de subordinación a la plataforma, la naturaleza del trabajo o la remuneración)



05

Recomendaciones y Peticiones

5. Recomendaciones a las plataformas I

1. Trabajar para crear un entorno seguro en que los usuarios puedan interaccionar.
2. Establecer reglas de uso fáciles de comprender y muy visibles para los usuarios. Toda la información legal y las condiciones de uso deben indicarse en la lengua o lenguas del país en el que operan.
3. Comprobar que los proveedores disponen de los seguros adecuados para la actividad que ofrecen o bien proporcionar una cobertura adecuada.
4. Informar a todos sus usuarios, tanto a los que actúan como consumidores como los que asumen el papel de prosumidores, acerca de la legislación que se les aplica, según el país y el sector en el que operen.
5. Aclarar y mejorar la protección al consumidor: con demasiada frecuencia, los consumidores no reciben suficiente información (a veces, ninguna) sobre la plataforma que están usando (datos de contacto, estatus de la compañía), la actividad en la que participan y sus derechos básicos. Es más, en ocasiones esos derechos no se respetan.



5. Recomendaciones a las plataformas II

6. las plataformas deberían desarrollar los filtros adecuados para que los consumidores tengan siempre claro el estatus legal del proveedor con el que están tratando.
7. Desarrollar sistemas de reputación virtual fiables, que incluyan mecanismos como los comentarios cruzados y la verificación de identidad de los usuarios. También recomendamos que permitan a los usuarios ser “dueños” de su reputación virtual de forma que, en un futuro, sea posible transportarla desde unas plataformas a otras como una moneda social.
8. Desarrollar y poner en práctica mecanismos de reclamación adecuados, que permitan un buen seguimiento de la reclamación. La introducción de un sistema de arbitraje sería también una mejora deseable.
9. Sería beneficioso para el conjunto de la economía colaborativa que las plataformas fueran más transparentes y rindieran cuentas de su impacto económico, social y medioambiental.
10. Realizar mayores esfuerzos para medir el triple impacto de sus actividades a nivel económico, social y medioambiental.



5. Peticiones a las administraciones I

1. Las autoridades deben asegurar la unidad del mercado entre las diferentes regiones y países introduciendo un marco común europeo para proteger a los usuarios en aquellas actividades que típicamente se desarrollan de forma internacional, como el transporte o los alojamientos.
2. También se debería vigilar el mercado y promover un entorno competitivo para evitar la creación de oligopolios y monopolios en el consumo colaborativo.
3. Es necesario aclarar las funciones y las responsabilidades de las plataformas: los usuarios se merecen tener una legislación clara que especifique la responsabilidad cuando se producen conflictos o problemas.
4. Los legisladores deben definir los parámetros que distinguen a una actividad profesional de una actividad privada. Idealmente, esa definición debería funcionar a nivel europeo
5. El consumo colaborativo no debe ser asfixiado por un exceso de regulación: las relaciones saldrían beneficiadas si se desregulan y simplifican. Por otro lado, en las relaciones B2C, la normativa de protección al consumidor debe ser reforzada a nivel institucional y respetada por los proveedores profesionales.



5. Peticiones a las administraciones II

6. Los legisladores deben reconocer al "prosumidor" como un nuevo tipo de actor económico y definir reglas simples que delimiten las obligaciones tributarias y administrativas para los ciudadanos que ofrecen un servicio no profesional de forma ocasional.
7. Un buen cumplimiento de las obligaciones fiscales es esencial para contrarrestar la competencia desleal y por su contribución positiva a la sociedad. En particular, dado que los puestos de trabajo estables son cada vez más escasos y que los prosumidores pueden generar micro-ingresos mediante los servicios que prestan en CC (es decir, microtarefas, turismo P2P, "social dining"), se debe diseñar un impuesto sobre las actividades de CC que sea "justo".
8. Los gobiernos deben supervisar y evaluar el triple impacto (económico, social y ambiental) del consumo colaborativo en toda la sociedad
9. Los legisladores deben garantizar el derecho a la innovación tecnológica, incluso si la innovación supone un reto a la forma tradicional de hacer negocios, sobre todo, teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías pueden mejorar la eficiencia en favor de los consumidores. La legislación actual debe ser revisada para dar cabida a las mejoras que son posibles gracias a la tecnología.
10. Y, por último, los gobiernos deben garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales que se aplican a todos los participantes en CC.



La fuerza
de tus decisiones

Muchas gracias
por la atención

www.ocu.org