

Nuevos estándares para la Economía Colaborativa



9:30 Recepción de asistentes

10:00 Apertura

Carmen Martín

Jefe de Electrotecnia & TIC, UNE

10:10 Introducción al sistema de estandarización

Carmen Martín

Jefe de Electrotecnia & TIC, UNE

10:30 Escenario de estandarización en Economía Colaborativa

Amanda Suo

Tecnologías de la Información y la Comunicación, UNE

11:00 Perspectiva del sector nacional

ADIGITAL

Francisco Rodriguez

Consultor de ADIGITAL en temas de economía colaborativa

OCU

Amaya Apesteguí

Experta en consumo ético y colaborativo

NERA Economic Consulting

Bruno Soria

Associate Director

11:40 Debate entre los asistentes

12:10 Conclusiones y clausura de la sesión

Madrid, 23 de abril de 2019



Objetivos de la Sesión COMPARTIR INFORMACIÓN

- **Informar** sobre la iniciativa de estandarización en el ámbito de la *Economía Colaborativa*.
- **Informar** sobre la posibilidad de influir e implicarse activamente en los desarrollos normativos y mantenerse informados sobre el panorama normativo y su evolución.
- **Conocer** cómo afectan estos desarrollos al ámbito nacional.

Introducción al sistema de estandarización

Carmen Martín

Jefe de Electrotecnia & TIC, UNE



- ❑ Entidad privada: Asociación sin ánimo de lucro
 - ✓ Normalización liderada por actores del mercado;
 - ✓ Reconocimiento legal: RD 2200/1995
- ❑ >150 asociaciones sectoriales nacionales: Miembros corporativos
- ❑ >200 comités técnicos de normalización
 - ✓ > 15 000 vocalías en los comités nacionales
 - ✓ Participación internacional > 3 000 expertos españoles;
- ❑ >31 000 normas en catálogo





UNE representa los intereses de las empresas y la sociedad española en los organismos de normalización europeos e internacionales

Algunos conceptos básicos....



Comité Técnico de Normalización (CTN)



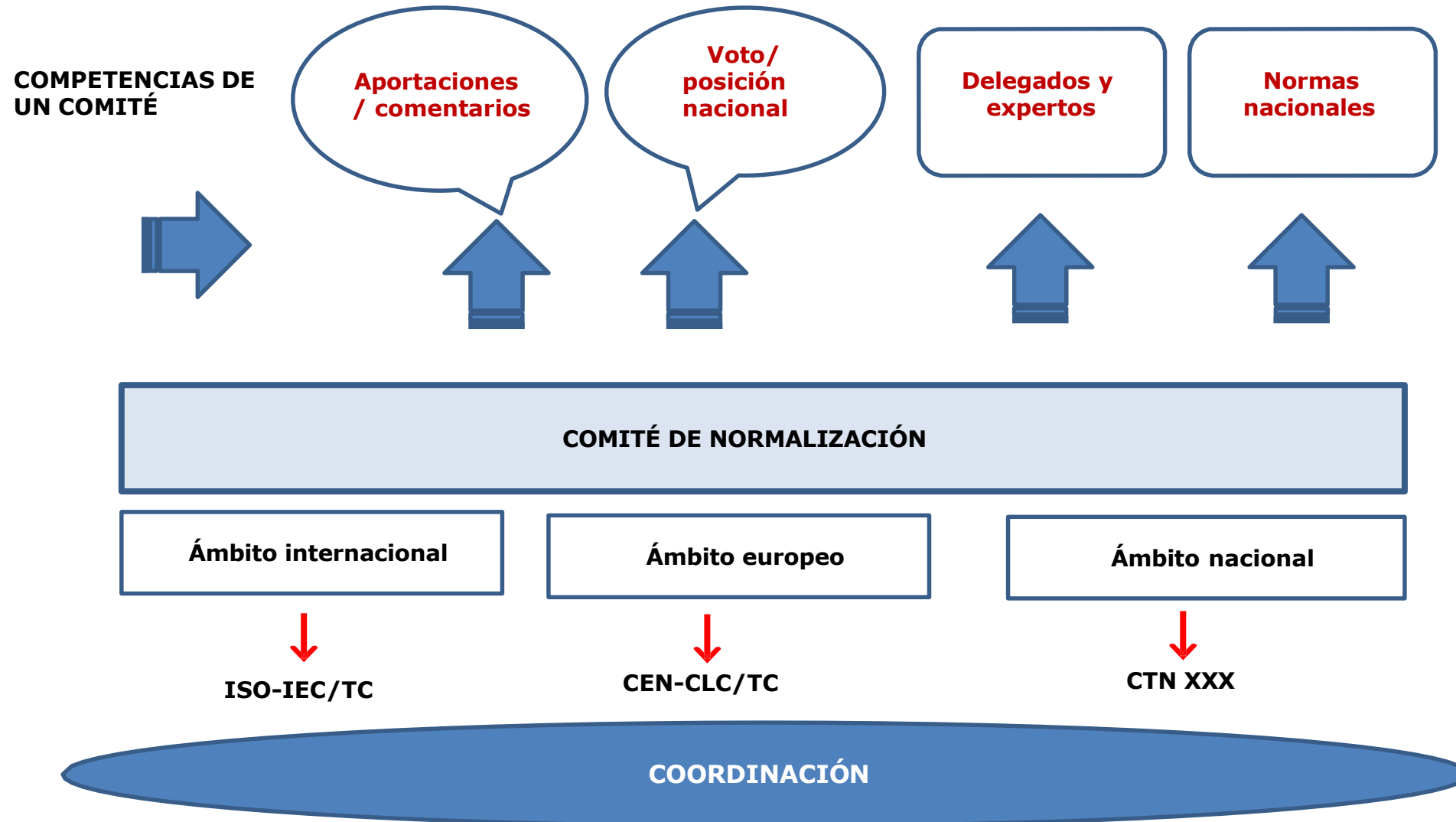
Plataforma COLABORATIVA para el desarrollo de proyectos de normalización

Mecanismo para canalizar el conocimiento y posicionamiento nacional

Mesa de trabajo para la elaboración de normas nacionales e internacionales

Defensa de los intereses nacionales

Influencia y participación en los proyectos en desarrollo



TIPOS DE USUARIOS DE LAS NORMAS:



Escenario de estandarización en Economía Colaborativa

Amanda Suo

Tecnologías de la Información y la Comunicación, UNE

Establishment of new National Technical Committee on Sharing Economy

What is Sharing economy?

Space



Skills



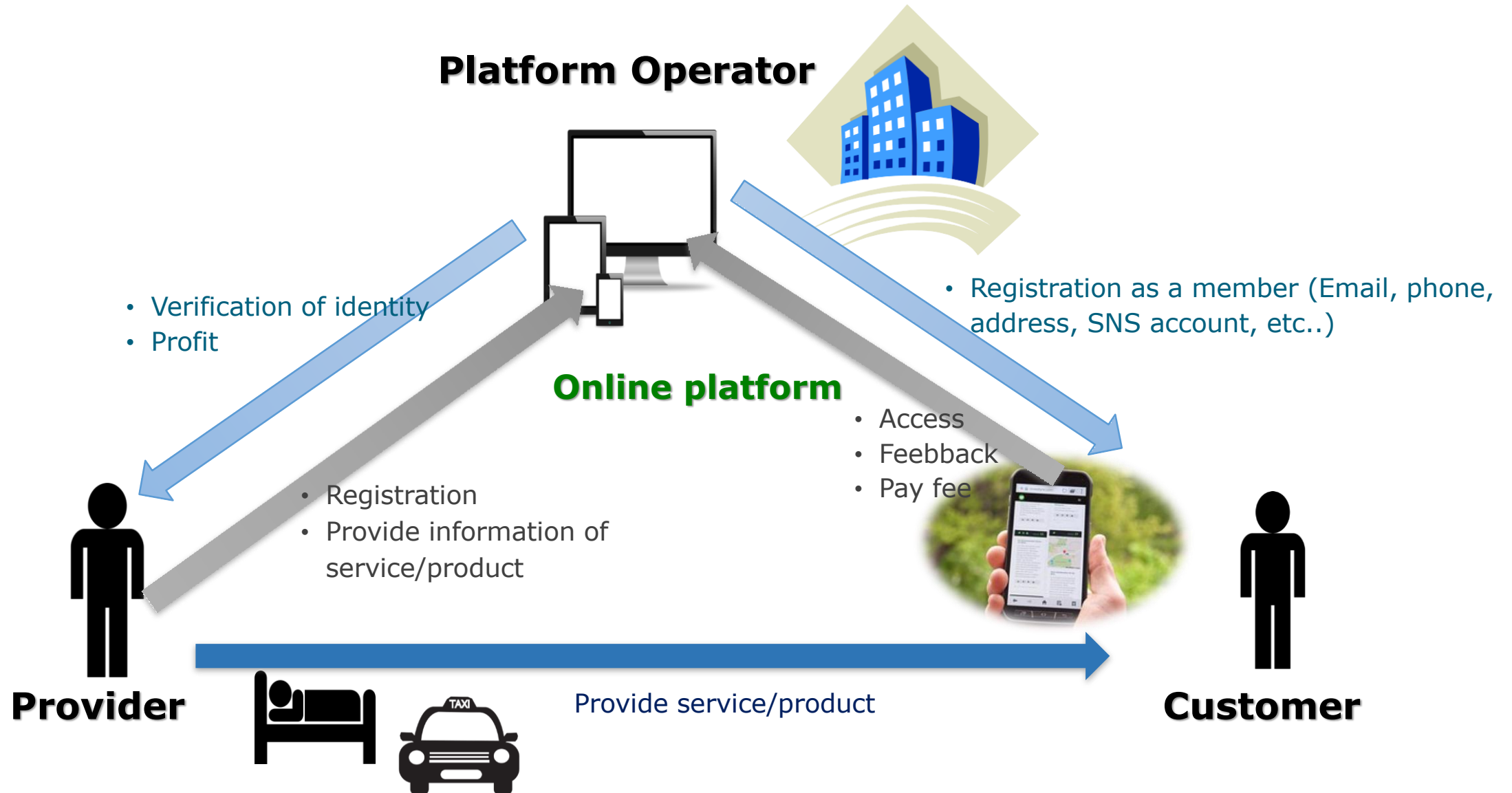
Transportation



Goods



What is Sharing economy?



Why international standardization on Sharing economy?

Standards will help

- Promote common understanding on both its opportunities and challenges, and provide global solutions to the issues in the environment of sharing economy
- Enhance customer confidence and credibility of the new services being offered by sharing economy
- Play roles as a guideline to be followed, and be used as a reference for formulating public policy in the future
- Provide best practices should be shared to overcome any troubles in common

The international proposal of ISO/TC 324 - Sharing economy

Scope

Standardization in the field of sharing economy.

Excluded: Technical aspects of information security or risk management guidelines already covered by ISO/IEC JTC 1/SC27 and ISO/TC 262, respectively.

Programme of work

1. Standard for terminology

Terminology including a clear definition of Sharing Economy itself based on IWA27: 2017 to help common understanding among relevant stakeholders. Various patterns and characteristics of sharing economy in addition to the general form would be considered to identify the appropriate requirements for sharing economy platformers (see 2. below).

2. Standard for operation and management of sharing economy platform

Requirements for entities which operate *sharing economy platforms** in terms of consumer safety, management activities, resourcing, risk control and evaluation and continual improvement of the services to ensure the platform operators to provide their services safely, reliably and satisfactory which will lead to improvement of customers' confidence and credibility of the services. While platform operators play a central role in the service to connect providers and customers, involvement and responsibilities of all interested and affected stakeholders should be well taken into account.

**Note: Sharing economy platform is defined as 'information technology mechanisms that facilitate the ability for transactions to take place between those who have assets and services and those who want to use those assets and services' in IWA27:2017.*

3. Guidance for implementation

Use cases and best practices will be examined, and guidance on the implementation of the services in line with international standards could be developed.

Establishment of new NTC on Sharing economy

Participation of ISO/TC 324 Sharing economy

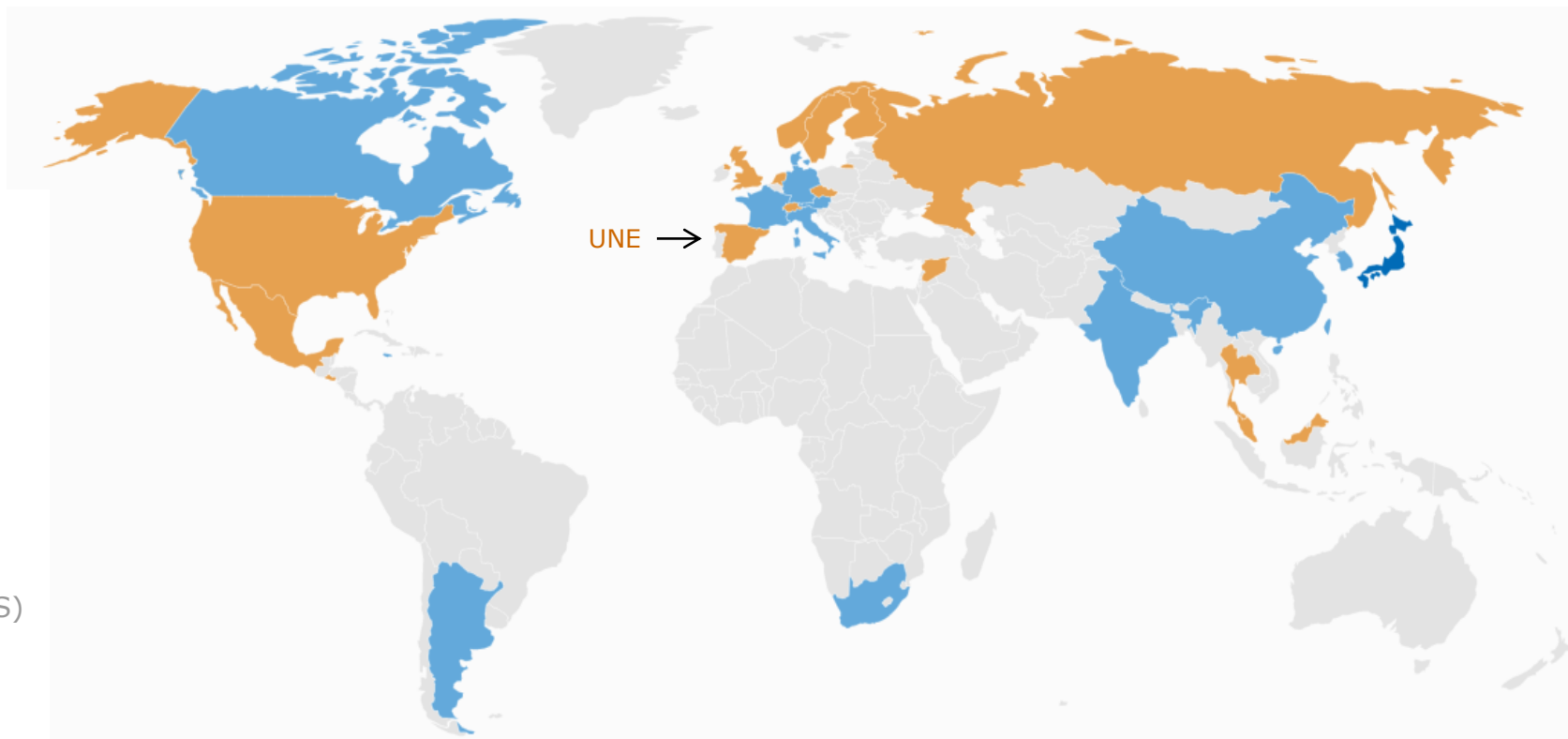
Secretariat

[Japan](#) - Japanese Industrial Standards Committee (JISC)

Participating Members (17)



[Argentina](#) (IRAM)
[Austria](#) (ASI)
[Barbados](#) (BNSI)
[Canada](#) (SCC)
[China](#) (SAC)
[Denmark](#) (DS)
[France](#) (AFNOR)
[Germany](#) (DIN)
[India](#) (BIS)
[Italy](#) (UNI)
[Jamaica](#) (BSJ)
[Japan](#) (JISC)
[Korea, Republic of](#) (KATS)
[Singapore](#) (ESG)
[South Africa](#) (SABS)
[Switzerland](#) (SNV)
[United States](#) (ANSI)



Observing Members (13)



[Czech Republic](#) (UNMZ)
[El Salvador](#) (OSN)
[Finland](#) (SFS)
[Malaysia](#) (DSM)
[Mexico](#) (DGN)
[Netherlands](#) (NEN)
[Norway](#) (SN)
[Russian Federation](#) (GOST R)
[Spain](#) (UNE)
[Sweden](#) (SIS)
[Syrian Arab Republic](#) (SASMO)
[Thailand](#) (TISI)
[United Kingdom](#) (BSI)

Kick-off meeting: **13-14 June (Japan)**

IWA 27:2017 Guiding principles and framework for the sharing economy

A international Workshop proposed by COPOLCO in Toronto, Canada, held in March 2017

33 representatives from 8 countries participated in this Workshop

International Workshop Agreement IWA27:2017 published in September 2017

Scope: This document provides guiding principles and a framework for decision making and action to address key social, environmental, and economic impacts and opportunities of Sharing economy.

1. Scope
 2. Normative references
 3. Terms and definitions
 4. Guiding principles — Platform operators and providers
 - 4.1. General
 - 4.2. Integrity
 - 4.3. Transparency
 - 4.4. Accountability
 - 4.5. Accessibility and inclusion
 - 4.6. Responsiveness
 - 4.7. Health, safety and environment
 - 4.8. Confidentiality, privacy and security
 - 4.9. Capacity
 - 4.10. Competence
 - 4.11. Continual improvement
 5. Sharing economy decision-making and action framework
 - 5.1. General
 - 5.2. Customers
 - 5.3. Labour
 - 5.4. Government
 - 5.5. Environment
 - 5.6. Broader economic, societal and community impacts and opportunities
 6. Feedback, review and continual improvement
- Annex A (informative) Operationalizing the principles
- Annex B (informative) Guidance on handling comments and complaints
- Annex C (informative) Guidance for platform operators
- Annex D (informative) Guidance for providers
- Annex E (informative) Guidance from the customer's perspective
- Annex F (informative) Guidance for interested parties
- Annex G (informative) International guidelines
- Annex H (informative) Workshop contributors

Annex B: Liaisons of International/European TCs to our National TC on Sharing economy

Relevant external international organizations and internal parties (other ISO, IEC, CEN, CENELEC Technical Committees) to be engaged as liaisons in the development of the deliverables in the ISO TC 324 Sharing economy:

Internacional TC	European TC	Nacional TC
ISO/TC 154 Processes, data elements and documents in commerce industry and administration	CEN/SS F16 Símbolos gráficos CEN/SS F17 Documentos administrativos	CTN 1 Normas Generales
ISO/TC 262 Risk management	CEN/WS 67 Marco de referencia y orientación para reconocimiento temprano. Seguimiento y gestión integrada de riesgos emergentes en nuevas tecnologías (iNTeg-Risk)	CTN 307 Gestión de Riesgos
ISO/IEC JTC 1/SC 40 IT Service Management and IT Governance	CTN 71/SC 40 Gobierno y Gestión del Servicio de TI	CTN 71/SC 40 Gestión y Buen Gobierno de los Servicios de TI
ISO/IEC JTC 1/SC 42 Artificial intelligence	-	CTN 71/SC 42 Inteligencia Artificial
ISO/TC 290 Online Reputation	-	CTN 177 Contenidos de Internet
ISO JTC1/SC 27 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad de las tecnologías de la información ISO/PC 317 Consumer protection: privacy by design for consumer goods and services	CEN/CENELEC JTC 13 Cybersecurity and Data Protection CEN/CENELEC/TC 8 Privacy Management in Products and Services	CTN 320 Ciberseguridad y Protección de Datos Personales
ISO/IEC JTC 1/SC 41 Internet of Things	-	en proceso de creación
ISO/IEC JTC1/WG 9 Big data	-	CTN 71/SC 9, Big data
ISO/IEC JTC 1/SC 38 Cloud Computing and Distributed Platforms	-	CTN 71/SC 38 Servicios y plataformas para aplicaciones distribuidas
ISO/TC 307 Blockchain and electronic distributed ledger technologies	-	CTN 71/SC 307 Blockchain y tecnologías de registro electrónico descentralizado
ISO/TC 321 - Transaction assurance in E-commerce	-	en proceso de creación

Annex C: Relevant standards/regulations related to Sharing economy

Relevant existing standards and regulations at the international, regional and national levels, related to the field of Sharing economy:

IWA 27:2017 Guiding principles and framework for the sharing economy

This document provides guiding principles and a framework for decision making and action to address key social, environmental, and economic impacts and opportunities of the sharing economy.

ISO 10001 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for codes of conduct for organizations

ISO 10002 Quality management -- Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations

ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations

ISO 10008, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions

ISO14004 Environmental management systems -- General guidelines on implementation

ISO 20488, Online consumer reviews — Principles and requirements for their collection, moderation and publication

ISO/IEC 20000-1 Information technology -- Service management -- Part 1: Service management system requirements

ISO/IEC 27000 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems - Overview and vocabulary

ISO/IEC 27001 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems - Requirements

ISO 31000:2018 Risk management. Guidelines

ISO/IEC TS 29003:2018 – Security techniques- identity proofing NIST SP 800-63-3: Digital Identity Guidelines

Japan: Model Guidelines for the Sharing Economy (2016)

Perspectivas del sector nacional

ADIGITAL

Francisco Rodriguez

Consultor de ADIGITAL en temas de economía colaborativa

OCU

Amaya Apesteguí

Experta en consumo ético y colaborativo

NERA Economic Consulting

Bruno Soria

Associate Director



La fuerza
de tus decisiones

UNE: ESTANDARIZACIÓN DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA

—

PERSPECTIVA DE LOS CONSUMIDORES

23 de Abril 2019, Amaya Apesteguía

¿QUÉ ES LA ECONOMÍA COLABORATIVA?

Economía de plataforma
Economía entre particulares
Economía del acceso
Gig economy



¿un único estándar para todo?

MOTIVACIONES DE LOS USUARIOS

- 1) Ahorrar dinero;
- 2) Accesibilidad (comodidad, customización, horarios...);
- 3) Fomento de economía entre particulares
- 4) Conocer gente, compartir experiencias;
- 5) Solidaridad (ayudar a otros con cosas que no necesito)
- 6) Deshacerme de cosas que no necesito;
- 7) Cuidar el medio ambiente;
- 8) Ganar dinero.



PRINCIPALES PROBLEMAS

Más del **50%** de los usuarios han experimentado al menos un problema en plataformas en los últimos 12 meses

28,7% mala Calidad del servicio / producto (frente al 15 % en las compras online)

27,8% el producto/ servicio no era como descrito

19,1% problemas técnicos

17,6% no-entrega/cancelación

15,5% problemas con el precio

11,6% problemas de seguridad

9,9% filtración de datos

PERJUICIO PARA EL CONSUMIDOR

- Incertidumbre: empresa o particular
- Credibilidad de las peer reviews y los sistemas de rating
- Fiabilidad de la identidad de la otra parte
- Exclusión de responsabilidad de la plataforma
- Calidad de los productos y servicios
- Acceso a indemnización en caso de problemas
- Privacidad digital
- Problemas éticos en la economía bajo demanda
- Reclamos medioambientales poco contrastados

¿QUIÉN ES RESPONSABLE EN CASO DE CONFLICTO?

Confusión

→ **60%** de los consumidores no lo sabe

La otra parte

→ Si prosumidor, legislación civil

→ Si profesional, legislación de consumo



La plataforma

Tipo 1: Alojamiento de anuncios

Tipo 2: Gestión activa de las transacciones entre usuarios

Tipo 3: Regulación de las transacciones entre usuarios

ESTANDARIZACIÓN

Apropiada y necesaria

¿Qué estandarizar?: la plataforma

¿Para qué?: para consolidar definiciones y reducir el perjuicio al consumidor a nivel global.

¿Suficiente?: Complementar con otras herramientas como “Arbitraje civil”, “Procedimientos de reclamación menores”, expansión de la protección del consumidor a las transacciones P2P



La fuerza
de tus decisiones

Gracias

Amaya Apesteguía
Consumo ético y colaborativo amayapes@ocu.org
www.ocu.org



NUEVOS ESTÁNDARES PARA LA ECONOMÍA COLABORATIVA ASPECTOS ECONÓMICOS

23 DE ABRIL DE 2019

Bruno Soria
Director Asociado

Madrid

No hay todavía una definición única de economía colaborativa

- La **economía colaborativa** engloba, entre otros, todos aquellos modelos de intercambio económico en los que existe una *comunicación entre iguales sobre base tecnológica*. Alrededor de este tema parece estar creándose una *nueva estructura de relaciones económicas* que no se basa en la acumulación de posesiones, sino que se soporta en la especialización y/o *minimización de los bienes propios, poniendo los mismos a disposición de otros usuarios*, vía un intercambio sea éste o no monetario, lo cual, abre las puertas a la transformación de la economía clásica en economía digital.

Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, España, 2016

- (...) el término «**economía colaborativa**» se refiere a modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante *plataformas colaborativas* que crean un mercado abierto para el *uso temporal de mercancías o servicios* ofrecidos a menudo por particulares. La economía colaborativa implica a tres categorías de agentes i) *prestadores de servicios* que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias —pueden ser particulares que ofrecen servicios de manera ocasional («pares») o prestadores de servicios que actúen a título profesional («prestadores de servicios profesionales»); ii) *usuarios* de dichos servicios; y iii) *intermediarios* que —a través de una plataforma en línea— conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos («*plataformas colaborativas*»). Por lo general, las transacciones de la economía colaborativa no implican un cambio de propiedad y pueden realizarse con o sin ánimo de lucro

Comisión Europea, 2016

Una propuesta de definición económica

- Economía colaborativa es aquella en la que
 - un agente (el “prestador”)
 - facilita a otro (el “usuario”)
 - la utilización temporal de un bien (el “activo”)
 - que no fue adquirido para dedicarlo al uso por terceros,
 - realizándose la transacción a través de un intermediario electrónico (la “plataforma”).

La economía colaborativa se diferencia de otras formas de comercio electrónico:

- en el uso de plataformas,
 - en el carácter no dedicado de los activos o servicios intercambiados,
 - o en ambas cosas
-

Las propiedades económicas de la economía colaborativa impactan en la estructura del sector

Costes de transacción bajos

- Transacciones de pequeño importe
- Entrada de prestadores ocasionales
- Entrada de prestadores no profesionales

Estructura de los sectores

- Multitud de prestadores
- Multitud de usuarios
- Altísima concentración de las plataformas

El poder de negociación frente al consumidor se traslada de los proveedores a las plataformas

Las plataformas concentran funciones que antes desempeñaban los proveedores y los reguladores

Papel de los agentes

Prestadores

- Ofrecen activos o servicios en el tiempo que no lo dedican al consumo propio.
- La economía colaborativa es accesoria a su actividad principal.
- La plataforma les facilita usuarios y les asegura frente a riesgos (no presentación, impago, deterioro de los bienes)

Usuarios

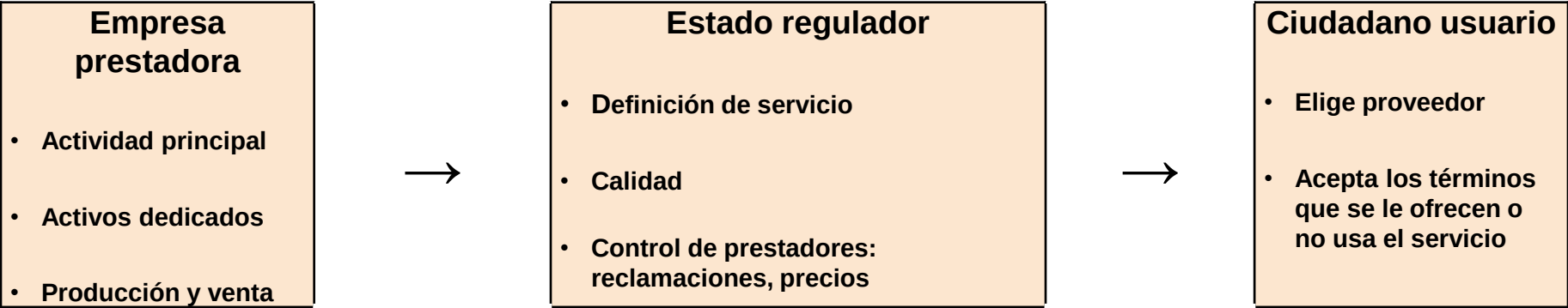
- Satisfacen sus necesidades a menor precio o con servicios mejor adaptados a sus necesidades o gustos particulares
- La plataforma les ayuda a encontrar y comparar ofertas y les asegura frente a los principales riesgos (no disponibilidad del bien en las fechas acordadas, mala calidad, apropiación de la señal)

Plataformas

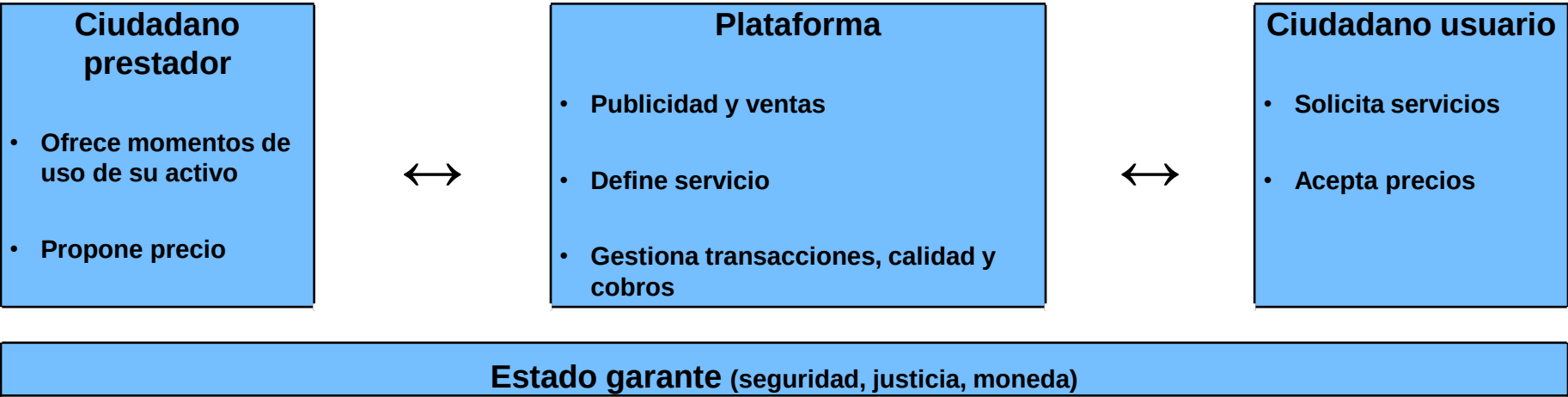
- Definen los parámetros del servicio
- Definen criterios y niveles mínimos de calidad y miden la reputación y solvencia de prestadores y usuarios
- Gestionan los cobros y pagos y las reclamaciones,
- Publicitan el servicio y proponen ofertas y promociones a los usuarios en función de su perfil

El paradigma económico de la regulación actual no se adapta a la economía colaborativa

Paradigma de la regulación actual



Dinámica económica de la economía colaborativa



Ventajas de la normalización internacional de la economía colaborativa



Debate entre los asistentes

Conclusiones y clausura de la sesión

❑ Viabilidad técnica

- ✓ Representatividad
- ✓ Participación activa

❑ Viabilidad económica

- ✓ Desarrollar estándares cuesta:
 - **SU TIEMPO**
 - Servicio de Secretaría: UNE
- ✓ Cuotas (*estimación*):
 - Administración Pública (estatal, autonómica o local) y representantes de consumidores y usuarios: exentas
 - Asociaciones (*no miembros de UNE*): 1200 €/año
 - Cuota general (empresas, centros investigación, universidades, etc.): 500 €/año
 - UNE asume el 30% de la cuota general de las empresas que sean miembros adheridos: 350 €/año
 - PYMES y Expertos a título personal: 250 €/año (cuota reducida)

- 1. Después de esta reunión desde UNE se solicitará vía correo electrónico confirmación de interés en participar y compromiso de aportación**

Una vez finalizado el plazo de confirmación de interés, UNE informará sobre la viabilidad del proyecto

- 2. Si se confirma la viabilidad del órgano técnico, se elaborará un Reglamento de Financiación para su elevación a los OOGG de UNE y se procederá a la constitución formal del grupo**



Gracias por su atención

asuo@une.org www.une.org

