



## **CODI DE BONES PRÀCTIQUES EN MATÈRIA D'AUTOREGULACIÓ I ARBITRATGE DE CONSUM DE LA XARXA D'ECONOMIA ALTERNATIVA I SOLIDÀRIA (REAS BALEARNS)**

### Índex

1.- Presentació de l'associació .....	1
2.- Objectius del codi de bones pràctiques .....	3
3.- Normativa aplicable .....	5
4.- Serveis de l'associació .....	5
5.- Compromisos de l'associació .....	6

### **1.- Presentació de l'associació**

La Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària de les Illes Balears (REAS Balears) és una associació sense ànim de lucre constituïda en 1998.

### MISSION

REAS Balears vol potenciar l'economia solidària com a un instrument que permet desenvolupar una societat més justa i sostenible, treballant per aquest objectiu des d'una òptica múltiple: l'econòmica, la social, l'ambiental i la cultural.

### OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- Potenciar, donar suport i coordinar les iniciatives d'economia alternativa i solidària. S'entén per economia alternativa i solidària aquella que és ecològicament sostenible, socialment equitativa i econòmicament viable. El seu objectiu és la creació de llocs de feina estables que siguin ecològicament acceptables i socialment útils en iniciatives econòmiques amb distintes formes jurídiques amb un funcionament democràtic i participatiu.
- Fomentar l'esperit emprenedor i la formació per a la gestió de l'economia solidària.
- Promoure la integració en el món laboral de persones socialment vulnerables.
- Promoure relacions comercials equitatives i solidàries, tant al nord com entre nord i sud, basades en la corresponsabilitat de productors i consumidors.
- Impulsar a la nostra societat un debat sobre les noves realitats econòmiques mitjançant l'intercanvi d'experiències, la formació, la

coordinació amb xarxes d'àmbits territorials més amplis i la relació amb el context social en que es desenvolupen.

- Fomentar la cooperació internacional amb altres xarxes.
- Impulsar i formar part d'iniciatives o xarxes locals que promoguin la qüestió social.

REAS Balears pertany a *REAS Red de Redes de Economía Solidaria*, una xarxa de xarxes territorials i sectorials formada per més de 220 organitzacions amb presència a Aragó, Canàries, Castella i Lleó, Catalunya, Extremadura, Euskadi, Galícia, Illes Balears, La Rioja, Madrid i Navarra; i tres xarxes sectorials: RUFAS, sobre útils financers alternatius, AERESS, de recuperadors d'economia social i solidària, i Fiare, de banca ètica.

## ELS VALORS DE L'ECONOMIA SOLIDÀRIA

L'economia solidària sorgeix de la necessitat de construir un nou model de societat i de redefinir el paper de l'economia. Aquesta necessitat sorgeix del progressiu deteriorament social, econòmic, laboral, humà, polític i ambiental de les societats actuals. Les principals conseqüències socials d'aquest deteriorament són l'increment de la pobresa i de les desigualtats, l'atur i l'exclusió.

REAS assumeix com a propis els principis de l'economia solidària continguts en la carta "Emprendre per un món solidari". La carta, sorgida en 1997 en el si de diverses entitats que participaven en la Iniciativa de Recursos Humans "Empleo-Horizon" del Fons Social Europeu, pretén ser un instrument que aglutina les diferents iniciatives econòmiques fonamentades en principis socials i que contribueixen al desenvolupament d'una societat més justa i solidària. Els sis principis de la carta són:

- **Igualtat:** satisfer de manera equilibrada els interessos dels diferents protagonistes.
- **Ocupació:** afavorir l'ocupació estable i l'accés a la feina de les persones socialment vulnerables. Garantir condicions de feina dignes, estimulant el desenvolupament personal i la presa de responsabilitats.
- **Medi ambient:** afavorir accions, productes i mètodes de producció no perjudicials a curt i llarg termini.
- **Cooperació:** afavorir la cooperació front a la competència, dins i fora de l'organització.
- **Sense caràcter lucratiu:** la finalitat única no és l'obtenció de beneficis, sinó també la promoció humana i social. Els beneficis s'han de revertir en la societat.
- **Compromís amb l'entorn:** arrelament en l'entorn local i implicació en xarxes.

## ELS SOCIS

Poden ser socis de REAS Balears qualsevol entitat jurídica que adopti els principis de la Carta "Emprendre per un món solidari". Les entitats que integren REAS Balears en 2010 són:

- Associació Ateneu Alcari
- Associació S'Altra Senalla
- Associació Candela Projectes Solidaris
- Associació Tu a Tu
- Càritas Diocesana d'Eivissa
- Càritas Diocesana de Mallorca
- Càritas Diocesana de Menorca
- Ecoprest S.L.L.
- Fundació Amadip-Esment
- Fundació Deixalles
- Fundació Social La Sapiència
- Institut de Treball i Serveis Socials (INTRESS)
- Suport Social S. Coop.

Els Estatuts de l'associació també contemplen la figura del/la soci/a col·laborador/a, amb dret a participar amb veu i sense vot a les assemblees. Poden ser socis/es col·laboradors/ores persones a títol individual, empreses i institucions que mostrin interès per les finalitats de REAS Balears.

### **2.- Objectius del codi de bones pràctiques**

El present codi de bones pràctiques en matèria d'arbitratge de consum pretén fer efectiu el principi d'igualtat en la relació de l'associació amb els grups d'interès amb els quals té relació:

- Persones i entitats usuàries dels seus serveis
- Personal contractat
- Entitats associades
- Socis/es col·laboradors/es
- Entitats aliades
- Proveïdors
- Administracions públiques

Per això, els objectius que es pretenen aconseguir són:

- En relació a les persones i entitats usuàries dels seus serveis: oferir informació sobre l'establiment dels estàndards de servei i els compromisos de qualitat, garantir la protecció de dades personals i garantir l'eficàcia i transparència en la tramitació de reclamacions.
- En relació al personal contractat: garantir el compliment de les normes laborals i dels criteris de prevenció de riscos laborals, així com del principi de transparència.

- En relació a les entitats associades: garantir els principis d'independència, transparència i confidencialitat; així com de cobertura de riscos i responsabilitats i el principi d'autocontrol.
- En relació als/les socis/es col·laboradors/es: garantir els principis d'independència, transparència i confidencialitat; així com de cobertura de riscos i responsabilitats.
- En relació a les entitats aliades: garantir el respecte a la lliure competència i a la transparència.
- En relació als proveïdors: garantir el compliment de les normes mercantils i el principi de sostenibilitat.
- En relació a les administracions públiques: garantir el compliment de les normes laborals i mercantils, així com la cobertura de riscos i responsabilitats, els criteris de prevenció de riscos laborals i seguretat.

Per aconseguir aquests objectius, el codi de bones pràctiques es fonamenta en els principis següents:

- Principi d'independència: el sistema d'autoregulació es durà a terme de forma independent, tant del govern de l'associació com d'interessos específics.
- Principi de respecte a la lliure competència: respecte als competidors potencials.
- Principi de sostenibilitat: respecte al medi ambient, selecció de proveïdors amb criteris ambientals.
- Principi d'establiment d'estàndards de serveis: definició dels requisits d'accés i condicions de prestació de cada un dels serveis de l'entitat.
- Principi de compromisos de qualitat: implicació dels destinataris en l'avaluació de la qualitat dels serveis prestats.
- Principi de compliment de les normes laborals i mercantils: estricta compliment d'aquestes condicions: pagaments de salaris i seguretat social en temps i forma, respecte a la normativa sobre contractació i als drets sindicals, i respecte als acords assolits amb els proveïdors.
- Principi de cobertura de riscos i responsabilitats: subscripció de pòlisses d'assegurança de responsabilitat civil quan el servei ho requereixi, contracte de voluntariat i assegurança per a les persones voluntàries.
- Principi de compliment dels criteris de prevenció de riscos laborals i seguretat: contractació d'un servei de prevenció extern i compliment del pla de seguretat establert.
- Principi de transparència: l'entitat es compromet a donar publicitat periòdica a les dades derivades del sistema d'autoregulació i arbitratge en matèria de consum; així com a vetllar pel compliment de les obligacions quant a informació als destinataris dels seus serveis i a les característiques d'aquests.
- Principi de confidencialitat: garantir el bon ús de les dades personals d'acord amb la llei de protecció de dades, així com la confidencialitat de les reunions mantingudes entre els tècnics dels diferents serveis de l'entitat i els seus usuaris.
- Principi d'autocontrol: avaluació anual del compliment del codi de bones pràctiques.

### **3.- Normativa aplicable**

- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, els preceptes bàsics o dictats en exercici de competències exclusives de l'Estat dels quals es poden considerar d'aplicació directa a tot el territori de l'Estat
- Decret 46/2009 de 10 de juliol, sobre els fulls de reclamació o de denúncia en matèria de consum.
- Llei 29/2009, de 30 de desembre, per la qual es modifica el règim legal de la competència deslleial i de la publicitat per a la millora de la protecció dels consumidors i usuaris.
- Llei 1/1998 de 10 de març, de l'Estatut dels Consumidors i Usuaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

### **4.- Serveis de l'associació**

#### *Tipus de serveis:*

Per a la consecució dels objectius estratègics, REAS Balears desenvolupa diferents serveis a través de convenis, contractes i subvencions amb entitats públiques i privades. Aquests serveis es presten tant a persones a títol individual com a altres entitats i/o empreses.

Les persones i/o organitzacions destinatàries dels diferents serveis tenen dret a disposar informació sobre l'establiment dels estàndards de servei i els compromisos de qualitat, garantir la protecció de dades personals i garantir l'eficàcia i transparència en la tramitació de reclamacions. A tal efecte, en tota la documentació de l'associació figura el correu electrònic per a la tramitació de reclamacions.

Així mateix, la facturació i justificació de subvencions d'aquests serveis als organismes finançadors es faran d'acord amb la normativa aplicable.

#### *Atenció a les persones i entitats usuàries:*

L'horari d'atenció a les persones i organitzacions usuàries s'estableix amb caràcter general de les 8:00 a les 15:00 hores, de dilluns a divendres. Així mateix, existeix flexibilitat horària per a atenció en horari d'horabaixa, mitjançant cita prèvia.

L'atenció a persones i organitzacions usuàries respectarà la confidencialitat de les comunicacions i la protecció de dades personals.

## **5.- Compromisos de l'associació:**

- Formació del personal: l'associació formarà la formació del seu personal, facilitant informació sobre cursos i altres activitats formatives.
- Prevenció de riscos laborals: REAS Balears disposa d'un servei de prevenció extern, en les modalitats de seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia, i vigilància de la salut.
- Responsabilitat social empresarial: els compromisos en matèria de Responsabilitat Social Empresarial de REAS Balears es fonamenten en els sis principis de la carta "Emprendre per un món solidari".
- Gestió ambiental: l'associació es compromet amb una gestió ambiental avançada d'acord amb el principi de medi ambient contemplat en la carta "Emprendre per un món solidari".
- Resolució de conflictes: REAS Balears opta per les mesures de resolució negociada als conflictes que puguin sorgir, donant publicitat d'aquest fet i facilitant a les persones i organitzacions usuàries l'accés als mitjans o organismes que realitzen aquesta tasca.
- Adhesió al sistema arbitral de consum: juntament amb l'aprovació del codi de bones pràctiques en matèria d'autoregulació i arbitratge de consum, la Junta Directiva de REAS Balears ha acordat en data 10 de novembre de 2010 adherir-se al Sistema Arbitral de Consum i incorporar-se voluntàriament a la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears; a fi d'adoptar mesures de resolució negociada als conflictes que puguin sorgir.
- Difusió del codi de bones pràctiques: a través de la pàgina web de l'entitat [www.economiasolidaria.org/reasbalears](http://www.economiasolidaria.org/reasbalears) es difondrà el codi de bones pràctiques, a fi de donar-lo a conèixer i recollir possibles aportacions dels diferents grups d'interès amb els quals té relació.
- Implantació del codi de bones pràctiques: la implantació definitiva del codi de bones pràctiques tindrà lloc tres mesos després de la seva aprovació i posada a disposició dels grups d'interès, a fi de desenvolupar un procés de negociació i de recollir aportacions que puguin enriquir el document definitiu.

Palma, 10 de novembre de 2010



Pilar Ponce Rigo,  
Presidenta de REAS Balears