



CODI BONES PRÀCTIQUES EN MITJANS ADEQUATS DE SOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES (MASC)

Versió febrer 2025



1.- TRANSPARÈNCIA

2.- LEGALITAT I SEGURETAT JURÍDICA

3.- EFICIÈNCIA I AUTONOMIA DE LA VOLUNTAT

4.-MEDIACIÓ I ARBITRATGE

5.- NOMENAMENT DE MEDIADORS

6.- INDEPENDÈNCIA, IMPARCIALITAT I NEURALITAT

7.- QUALIFICACIÓ

8.- CONFIDENCIALITAT

9.- HONORARIS

10.- ACCÉS DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

11.- QUALITAT I INFORMACIÓ ESTADÍSTICA

12.- PROMOCIÓ, FORMACIÓ CONTINUADA I DIVULGACIÓ



1.- TRANSPARÈNCIA

La Cambra de Comerç de Sabadell actuarà de manera independent i neutral i proporcionarà informació sobre la institució, el seu reglament i els procediments interns que segueix en l'administració de MASC. Així mateix, al seu web www.cambrasabadell.org també es podrà accedir al contingut referit.

2.- LEGALITAT I SEGURETAT JURÍDICA

La Cambra de Comerç de Sabadell actuarà en tot moment complint amb la legislació vigent, normatives tant nacionals com internacionals, que regulen el desenvolupament de la seva activitat, i el farà extensiu als seus col·laboradors.

3.- EFICIÈNCIA I AUTONOMIA DE LA VOLUNTAT

La Cambra de Comerç de Sabadell impulsarà totes aquelles eines adreçades a aconseguir la màxima celeritat del tràmit MASC i vetllarà per a que el procés es dugui a terme de forma eficient i responsable.

4.- MEDIACIÓ I ARBITRATGE

La Cambra de Comerç de Sabadell no porta terme per sí mateixa Arbitratges, aquests es deriven a l'Associació per l'Arbitratge de Sabadell i per tant, es garanteix que els serveis d'arbitratge es prestaran de forma separada a la resta de MASC que administri la Cambra.



5.- NOMENAMENT DE MEDIADORS I TERCERS COL.LABORADORS

La Cambra de Comerç de Sabadell promourà que l'elecció del mediador sigui de mutu acord entre les parts. En cas de manca d'acord realitzarà el nomenament seguint els criteris definits en el seu reglament, d'acord amb criteris objectius i transparents, adaptant el nomenament a les necessitats específiques de cada cas.

6.- INDEPENDÈNCIA, IMPARCIALITAT I NEUTRALITAT

La Cambra de Comerç de Sabadell vetllarà per a que tot el procés MASC es desenvolupi sota criteris de neutralitat, independència i imparcialitat.

Qualsevol col·laborador de la Cambra i el propi personal relacionat amb els MASC que s'administrin, hauran de posar en coneixement de la institució tota relació personal, professional o empresarial, directa o indirecta amb qualsevol de les parts que pugui afectar o pugui semblar que ho fa, a la seva imparcialitat o independència.

7.- QUALIFICACIÓ

La Cambra de Comerç de Sabadell s'assegurarà que les qualificacions dels tercers col·laboradors de l'entitat, estan d'acord amb els requisits establerts al seu reglament i que, per tant, la titulació i qualificació professional són adequades per a les intervencions als MASC, segons la legislació vigent.

8.- CONFIDENCIALITAT

La Cambra de Comerç de Sabadell guardarà confidencialitat sobre l'administració i gestió dels MASC, les parts intervinents i els acords assolits, cas que existeixin. Els òrgans de govern de la Cambra, així com qualsevol personal aliè al servei de prestació dels MASC, no tindran accés a la informació o documentació dels casos.



La recopilació, custòdia, utilització i actualització de tota la informació i dades generades respectarà escrupolosament la normativa sobre protecció de dades.

9.- HONORARIS

La Cambra de Comerç de Sabadell emetrà un pressupost per cada cas on hi figurin les taxes, costos i honoraris per hora de cada procediment. La generació dels honoraris no estarà vinculada al resultat final del MASC.

10.- ACCÉS DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

La Cambra de Comerç de Sabadell garantirà a les persones amb discapacitat l'accés als MASC mitjançant qualsevol sistema d'ajut que permeti salvar les dificultats, i sempre sota petició i consentiment de les persones afectades.

11.- QUALITAT I INFORMACIÓ ESTADÍSTICA

La Cambra de Comerç de Sabadell elaborarà anualment un informe on es recullin els resultats d'una enquesta de satisfacció als seus usuaris i dades estadístiques qualitatives i quantitatives de la prestació del servei, per fer-ne una avaluació continuada de millora.

12.- PROMOCIÓ, FORMACIÓ CONTINUADA I DIVULGACIÓ

La Cambra de Comerç de Sabadell promourà la utilització de MASC com a fórmules eficaces de solució de controvèrsies i fomentarà la formació continuada dels professionals relacionats amb el servei. Així mateix, es compromet a la divulgació del servei per donar a conèixer els avantatges de la utilització dels MASC.