

SERVICIO DE ESTUDIOS DE LA CONFEDERACIÓN  
**ESTUDIOS**

# **El trabajo en las plataformas digitales de reparto**



ESTUDIOS, nº 1. - 6 de septiembre de 2019

DOCUMENTO ELABORADO POR EL SERVICIO DE ESTUDIOS DE LA CONFEDERACIÓN DE UGT  
[serviciodeestudios@cec.ugt.org](mailto:serviciodeestudios@cec.ugt.org)

#### **AUTORES**

RUBÉN RANZ MARTÍN, Secretaría Confederal de Política Sindical de UGT  
JOSÉ DOMINGO ROSELLÓ GÓMEZ LOBO, Servicio de Estudios de la Confederación de UGT  
ELENA GUTIÉRREZ QUINTANA, Servicio de Estudios de la Confederación de UGT  
ANA MARÍA CORRAL JUAN, Responsable del Departamento Confederal de Migraciones de UGT  
MARÍA TERESA VARGAS SAMPEDRO, Gabinete Técnico de FeSMC-UGT  
ANA GUERRA SALAS, Gabinete Técnico de FeSMC-UGT

#### **SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN**

LUIS PÉREZ CAPITÁN, Director del Servicio de Estudios de la Confederación de UGT



## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	4
2.- ¿QUÉ ES UNA PLATAFORMA DIGITAL?.....	7
2.1 Definición y características comunes .....	7
2.2 Clasificación de las plataformas digitales.....	8
2.3. Las plataformas digitales de reparto. Un modelo extractivo.....	10
3.- EL IMPACTO ECONÓMICO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO. ....	13
3.1. Algunas conclusiones generales sobre el trabajo en plataformas mostradas por la investigación .....	13
3.2 Efectos redistributivos de las plataformas digitales de reparto: una estimación realizada por UGT.....	14
Número de repartidores trabajando en las plataformas digitales de reparto. ....	15
Cálculo de los ingresos/salarios de los trabajadores. ....	15
Cálculo de las cotizaciones a la Seguridad Social. ....	16
Aproximación al impacto en la renta disponible.....	17
Resultados en términos de redistribución .....	19
Tabla de efectos redistributivos .....	21
3.3 Posibles efectos de la extensión del modelo de las plataformas de reparto. Ordenes de magnitud.....	22
4.- LA REALIDAD DEL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO .....	23
4.1 Las vías de captación del trabajador .....	23
4.2 La sesión formativa.....	26
4.3 La formalización de la relación. ....	28
4.4 La plataforma nunca pierde dinero. Las condiciones de trabajo.....	29
4.5 ¿Cómo funciona la aplicación?.....	30
4.6 El sistema de evaluación individual constante.....	30
4.7 El mito de la flexibilidad. cómo se construye en las plataformas digitales y cómo distribuir las horas de trabajo. ....	32
4.8 Los conflictos. ....	34
La geolocalización.....	34
Los tiempos muertos. ....	36
El rechazo de pedidos y sus consecuencias en el sistema de evaluación. ....	36
La evaluación individual y cómo sancionar a los repartidores y las repartidoras..	37
Problemas técnicos de la aplicación.....	38
Vacaciones, un derecho que no se puede disfrutar. ....	39
4.9 Las comunicaciones con los repartidores.....	40
4.10 La competencia como juego.....	40
4.11 Cómo la competencia es introducida en la forma de trabajo. Las primeras movilizaciones .....	41
4.12 Los trabajadores antiguos son un problema.....	42

4.13 La gestión como autónomo .....	43
Problemas con la administración .....	43
El negocio de las gestorías .....	44
4.14 Escasos ingresos .....	44
4.15 Accidentes de trabajo .....	48
4.16 El despido .....	53
5.- PLATAFORMAS Y TRABAJADORES INMIGRANTES .....	56
5.1 De “diviértete y gana dinero mientras estudias” a la realidad de un trabajo precario.....	56
5.2 La utilización de la migración económica.....	58
5.3 ¿Cómo acaban en España solicitantes de protección internacional en una bicicleta?.....	59
6.- LA REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS PLATAFORMAS. ....	62
6.1 La laboralidad de las relaciones de trabajo en las plataformas digitales de reparto. ....	64
Rasgos de laboralidad en la prestación del trabajador de la plataforma. ....	65
En cuanto a la subordinación o dependencia .....	65
En cuanto a la ajenidad .....	67
La problemática específica del trabajo autónomo de los inmigrantes. ....	68
6.2 La posición empresarial.....	70
6.3 La posición de UGT. ....	72
El aseguramiento de la laboralidad ordinaria .....	72
La aplicación de la normativa convencional.....	74
7.- ORGANIZANDO A LOS TRABAJADORES DE LAS PLATAFORMAS DE REPARTO. LA EXPERIENCIA DE UGT.....	75
7.1 Marco conceptual y aportaciones teóricas previas.....	75
7.2 La acción sindical de campo. ....	76
7.3 La doble estrategia de UGT .....	78
7.4 La respuesta de las plataformas digitales de reparto .....	80
8.- CONCLUSIONES .....	80

# 1.- INTRODUCCIÓN

Las plataformas digitales<sup>1</sup> son una manifestación, como las redes sociales, el comercio electrónico, de las posibilidades que han abierto los avances tecnológicos de las dos últimas décadas. Desde este estudio, pretendemos incidir en uno de los aspectos más preocupantes de las plataformas: su gestión de las personas que prestan para ellas servicios.

La gestión de la relación de trabajo por cuenta ajena en las plataformas digitales se ha efectuado de una forma peculiar, llevando a la práctica un modelo que trata a través de diversos artificios formales y materiales de evitar la aplicación de la legislación laboral del país en el que operan.

Hay una multiplicidad de plataformas que desempeñan numerosas actividades y diferentes orientaciones de negocio, siendo además un vehículo fácilmente mutable. Todo ello dificulta su análisis y estudio, así como la obtención de conclusiones unificadas. En numerosas ocasiones, es necesario precisar, ir al caso concreto, para poder mostrar la singularidad de la prestación de trabajo en una plataforma y su impacto. Se empieza a generar conocimiento al respecto, pero este es incipiente. En líneas generales, **se observa que una parte significativa de las plataformas digitales implementan y demandan unas relaciones laborales que redundan en una menor percepción de rentas para el trabajador, unas condiciones laborales más desfavorables**, intentando construir, a modo de barrera para evitar que les contamine, un papel de mediador en la actividad que realmente desarrolla. En este sentido, la presencia de estas plataformas digitales se convierte en un importante factor explicativo de la persistencia -o incluso aumento- de pobreza salarial y desigualdad en la recuperación tras la crisis.

A pesar de que no estamos antes un modelo laboral que en términos agregados esté generalizado, hay sectores o actividades donde su presencia es definitoria. Uno de ellos el ámbito del reparto y actividades análogas.

**Este documento tiene como propósito mostrar la realidad del trabajo asalariado en las plataformas digitales dedicadas al reparto y actividades similares, analizarlo con detenimiento y exponer la posición de UGT al respecto.** Dentro del mismo, se hallará una descripción detallada, basada en la realidad descarnada de los propios trabajadores, la articulación de la relación de las plataformas con sus trabajadores, las que características que la definen, su política y su reacción ante los intentos de defensa de sus derechos y de organización por sus trabajadores. Igualmente, se presenta una estimación numérica del impacto económico en salarios e ingresos para

---

<sup>1</sup> En el presente documento “plataforma digital” se define como cualquier solución online que posibilite la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar a través de internet, realizándose la coordinación y gestión de las tareas mediante algoritmos automatizados.

la seguridad social – de los que hasta el momento hay una palmaria ausencia- que este modelo de negocio acarrea, así como el que tendría su extensión.

**La fuente principal del estudio es el trabajo sindical y el contacto con los trabajadores de este sector, así como las actas de inspección y las decisiones judiciales que han recaído sobre la materia. Pero, también se incluyen datos procedentes de convenios colectivos y de estadísticas oficiales y, por último, especialmente en términos de contexto, documentos provenientes de la academia e instituciones multilaterales supranacionales, así como documentos periodísticos.**

Sobre la base del análisis de la documentación que se va presentar a lo largo de este informe, la conclusión de UGT va ser clara: **las plataformas digitales de reparto constituyen un modelo de negocio basado en el desempeño de una actividad eminentemente tradicional ya existente a la que no se aporta innovación alguna. La novedad tecnológica se utiliza en el ámbito de la prestación de trabajo como excusa fundamentalmente para camuflar relaciones laborales haciéndolas pasar por mercantiles<sup>2</sup>. Y, también, para justificar las demandas de aplicación del trabajo autónomo como solución ligada a la “modernidad”.**

Como advertiremos, la concepción del trabajo que tiene una parte importante de las plataformas digitales de reparto, acarrea importantes **consecuencias económicas y sociales. Desde el punto de vista redistributivo**, tanto en términos de distribución **primaria**, al **pagar menos salarios** a los trabajadores, como en **secundaria**, al perderse en **términos netos ingresos para el sector público**, especialmente a través de las menores **cotizaciones**. También, en términos de **renta disponible de los hogares**, al trasladarles toda la carga de las cotizaciones sociales a estos. Por último, genera dudas al respecto de su **contribución final en materia fiscal vía impuesto de sociedades<sup>3</sup>**. Todo bajo la justificación de la innovación tecnológica, la flexibilidad y la necesidad de abrir la sociedad a nuevas visiones.

**Para un sector importante de las plataformas digitales, la negación y ocultación de la relación laboral, se ha convertido en el eje de su modelo de negocio. Ello supone para sus trabajadores la pérdida de garantías y derechos legales en materia de jornada, salarios, periodo de descanso, vacaciones, salud laboral, etc.**

En realidad, lo que reclama la asociación de plataformas digitales bajo la excusa de la inseguridad jurídica<sup>4</sup> es la aplicación del régimen de trabajadores autónomos en materia de condiciones laborales, la mercantilización de una relación laboral, el

---

<sup>2</sup> Corroborado por sentencias judiciales y actas de la Inspección de Trabajo, sobre lo que se amplía en un capítulo posterior.

<sup>3</sup> A. Milanez y B Bratta (2019) “Taxation and the future of work: How tax systems influence choice of employment form”, OECD Taxation Working Papers, Nº 41.

<sup>4</sup> Asociación de Economía Digital, “Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales”, consulta el 8 de agosto del 2019 en <https://www.adigital.org/media/propuesta-regulatoria-plataformas-digitales.pdf> (versión de 4 de abril del 2019).

retroceso en los derechos conseguidos y el beneficio del infractor, cambiando la norma, deteriorando gravemente las condiciones de los trabajadores, disminuyendo sus rentas salariales y llevando a una disminución sustancial de ingresos para el Estado.

**Sin perjuicio de que la amplia casuística de las plataformas haga necesaria una reflexión más concreta donde sea necesario**, UGT concluye que las llamadas terceras figuras, ancladas en el modelo de la relación mercantil, suponen un **retroceso inasumible en los derechos de los trabajadores**. Pero no solo eso, **acarrear un reducción abrumadora en la renta disponible de los hogares y una disminución drástica y estructural en los ingresos para sostener los estados del bienestar**<sup>5</sup>.

UGT apuesta por el cumplimiento de **la ley vigente, destacando aquí el papel que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social junto a la acción sindical han tenido para frenar las expectativas de un modelo de negocio basado en el incumplimiento de la norma**. No obstante, es obvio que es necesario efectuar las actuaciones políticas y sindicales necesarias para evitar que, como en algún país (Francia), la presión de los lobbys empresariales lleve soluciones que supondrían una ruptura absoluta con el modelo regulatorio laboral en nuestro país, la depauperación de un sector importante y emergente de la clase trabajadora y pondría en cuestión la capacidad redistributiva del sector público.

---

<sup>5</sup>Petropoulos et al (2019) "Digitalisation and European welfare states". Bruegel. Blueprint Series 30.

## 2.- ¿QUÉ ES UNA PLATAFORMA DIGITAL?

### 2.1. Definición y características comunes

Podemos definir como plataformas a aquellas redes digitales que coordinan transacciones mediante el uso de algoritmos. De esta definición, extraemos dos elementos importantes:

- La red es un espacio digital estructurado en el que bienes y servicios pueden ser ofertados y demandados. Estos espacios en línea recolectan, organizan y almacenan de forma sistemática grandes cantidades de datos sobre los usuarios de las plataformas y las transacciones.
- El segundo ingrediente es un conjunto de algoritmos para ajustar y coordinar las transacciones de forma automatizada. Los algoritmos proporcionan una estructura de gobernanza a las plataformas, incorporando normas codificadas y un seguimiento monitorizado.

Cuando una empresa utiliza una plataforma digital, sustentada en una página web o aplicación móvil (*app*), actúa de **intermediaria** entre los clientes (solicitante de la prestación de un servicio) y la persona que realiza finalmente la prestación (el trabajador).

La plataforma toma una prestación de un servicio, tradicionalmente realizada por un trabajador, y la **descentraliza** hacia un indefinido y, normalmente, gran número de personas en forma de llamamiento o convocatoria. Tal nivel de descentralización no había sido posible hasta el desarrollo de la tecnología actual.

Precisamente su base tecnológica, sustentada en una plataforma digital que coordina transacciones mediante el uso de algoritmos, justifica que las empresas propietarias de las plataformas virtuales aleguen ser únicamente una base de datos donde clientes y prestadores de servicios pueden encontrarse, posibilitando la calificación de las empresas como meros intermediarios de la sociedad de la información, y de los trabajadores, como autónomos.

Aunque la forma de externalización sea nueva, sigue el mismo patrón de todos los procesos de descentralización que persiguen un ahorro de costes a costa de condiciones de trabajo más precarias.

Intentan generar, asimismo, confusión presentándose como **nuevas empresas tecnológicas**, cuando en realidad se dedican a la prestación de servicios tradicionales de sectores concretos, con regulación sectorial y convencional en la mayoría de los casos, con el objetivo de aprovecharse de supuestas lagunas legales.



## 2.2. Clasificación de las plataformas digitales

Atendiendo a los servicios que se facilitan mediante plataformas digitales, dejando a un lado las compañías de comercio electrónico, pueden distinguirse tres grandes grupos:

### a) Plataformas de servicios de venta y alquiler:

Se trata de empresas que básicamente actúan como intermediarias, si bien suelen tener contratados unos pocos empleados de estructura para gestionar las plataformas y que, generalmente, disfrutan de contratos laborales. Estaríamos hablando, por ejemplo, de:

- Las plataformas de turismo y alquiler de inmuebles (Airbnb, Badi, Be Mate, Habitissimo, Housers, Homelidays, Hundredrooms, Rentalia, Stopahome, etc.) donde un propietario alquila una habitación o toda su vivienda a un particular, pero el propietario no tiene la consideración de trabajador ni tampoco tiene la obligación de darse de alta como autónomo.
- Las plataformas de alquiler de vehículos o carsharing (Amovens, Bla, Bla Car, Bluemove, Car2go, Clicars, Coyote, Drivy, Eccocar, Eccoltra, Emov, Lime, Micocar, Ridelink, Social Car, Social Drive, Respiro Car Sharing, etc.) están especializadas en movilidad urbana a través, generalmente, de préstamo de vehículos. Algunas se ocupan de poner en contacto a propietarios de coches con usuarios para compartir los gastos de un viaje.
- Las plataformas de **alquiler de espacios** (Bitteo, Popplaces.com, Spacebee, etc.).
- Las plataformas de **venta de entradas** (Atrapalo, Entradas.com, Entradas Soup, Ticketea, Ticketbell, TickTackTickets, Onebox, StarHub, Waticket, etc.).
- Las plataformas de venta de bonos de descuento como Letsbonus, Groupon, Groupalia, etc.
- Las plataformas de **compraventa de productos de segunda mano** (Milanuncios.com, Vibbo, Wallapop, etc.).
- Las plataformas de **restauración** (Chefly, Wetaca, etc.).
- Las plataformas **fintech** que utilizan las [tecnologías de la información y la comunicación](#) para crear y/u ofrecer [servicios financieros](#) (Alpha.i, Be Helpie, Billin, Civis Lend, Comunitae, Coverfly, Digital Origin, Grow.ly, Nettit, Stock Crowd, The Crowd Angel, Transferzero, Ulule, etc.).
- Las plataformas de **búsqueda de empleo** (Buscoextra, Cornerjob, Infojobs Freelance, Jobandtalent, Jobtoday, Upwork, etc.).
- Plataformas que ofrecen **servicios legales**: Crashcars, Easyoffer, Factoo, Legaliboo, Tecnicoo, etc.

- Plataformas que ofrecen **servicios de consulta sanitaria**: B-Wom, Doctoralia, Ehumanlife, etc.

**b) Se han desarrollado de forma muy activa las “plataformas de profesionales o freelancers”:**

Cada vez hay más plataformas que se dedican a poner en contacto a clientes con profesionales o *freelancers* que ofrecen sus servicios (traducción, asesoría legal, redacción, corrección, aplicaciones, creación o gestión de páginas web, servicios administrativos, clases particulares, reparaciones del hogar, etc.) a cambio de una comisión que, o bien paga el “colaborador”, o bien el cliente.

En cuanto a las plataformas que ofrecen servicios profesionales, podemos citar a Codeable, Click&Task, Clintu, Domestika, Fiverr, Freelancer, Great Content, Guru, Jobinapp, Lancetalent, LindedIn, Malt, Myfixpert, People per hour, Soyfreelancer, Taskia, Taskrabbit, Textbroker, Top Coder, Toptal, Trabeja.com, Upwork, Workana, 99 Designs, etc.

Blue Bottle Biz, Celebriti Edu, Emagister, Sharing Academy, Smartick, Superprof, etc. ofrecen clases particulares.

Dentro de este grupo conviven una serie de plataformas a las que podríamos denominar como “plataformas multiservicios” porque se dedican a ofrecer un abanico de actividades infinito, como es el caso de Etece.es, Cronoshare o Heygo. Abarcan desde la limpieza del hogar, las reparaciones y obras, las clases particulares, las clases de idiomas, los cuidados de personas (enfermeras a domicilio, canguros, cuidadores de ancianos), a las mudanzas y transportes, montadores de muebles, trabajos administrativos (secretaria, contable, grabador de datos...), eventos (compra de entradas, azafatas, catering, organizadores de viajes y fiestas), expertos (traductores, informáticos), entrenadores personales, asesoramiento de imagen, cuidado y paseo de mascotas, etc.

**c) Por último, se delimita un tercer gran grupo denominado “plataformas que prestan el servicio subyacente”:**

Estas empresas, además de prestar un servicio específico y hallarse insertadas en un sector concreto, contratan habitualmente a lo que denominan “colaboradores” mediante un contrato civil o mercantil o mediante un contrato como trabajador autónomo económicamente dependiente (TRADE), aun cuando existen plataformas en las cuales se efectúan contrataciones de carácter laboral, ya directamente ya a través de las empresas que prestan el servicio. Además, en la mayor parte de estos casos, la prestación de los servicios requiere una ejecución local del trabajo offline.

La tesis de UGT en este sentido, y coherente con sus actuaciones hasta el momento, es que en varias de estas actividades la relación que une a las partes es, en realidad,

por cuenta ajena. Este tipo de plataformas desempeña fundamentalmente cinco actividades:

- **Empresas de transporte:** con Cabify y Uber como empresas dominantes a la que se añade “ontruck” es una aplicación de transporte que utilizan los camioneros para complementar los recorridos de vuelta.
- **Empresas de reparto de paquetería, mensajería y comida:** Amazon Flex, Comprea, Deliberry, Deliveroo, Delsuper, Glovo, Just Eat, Koiki Home, Lola Market, Stuart Delivery, UberEats, etc.
- **Empresas de limpieza y otros servicios a domicilio:** Clintu, Flycleaners, GetYourHero, Mr, Jeff, Taskrabbit, Wayook.es, etc.
- **Empresas de cuidado de personas dependientes:** Aiudo, Cuideo, Cuidum, Interdomicilio, Mlosolucionaria, Topayuda, Topnanny, Wayalia, Wayook.es, Yoopies, etc.
- **Empresas de guías turísticos y agencias de viajes:** Feel The City Tours, Frikitrip, Leaf.com, Ogo Tours, Plan & Go, Sandeman, Strawberry Tours, Traventia, Trip Tours, Urban Safari, etc.

En cualquier caso, si hay una característica común en la esfera de las plataformas digitales es lo fluido de su definición, pueden cambiar de denominación, forma jurídica, sectores de actividad o cualquier otra característica que pueda dotarse de ventajas generalmente fiscales<sup>6</sup>, laborales o de cualquier otro orden regulatorio.

### 2.3. Las plataformas digitales de reparto. Un modelo laboral perjudicial para trabajadores y Estado del Bienestar

Este documento se sitúa en el ámbito de las compañías de tercer tipo, y dentro de él, concretamente en las plataformas digitales de reparto. Ello obedece a dos razones:

- La primera, como se explica en los apartados 4 y 7 de este documento, que UGT, derivado de las consultas realizadas a través de su web “www.turespuestasindical.es”, ha acumulado un vasto conocimiento de primera mano acerca de las condiciones laborales que son impuestas a los trabajadores y que sustentan este modelo de negocio. Aquí adquiere especial relevancia, si bien no es el único factor, el presunto uso indebido de figuras contractuales propias de una relación mercantil, extremo que confirmarían las actas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y una pluralidad de sentencias judiciales.
- La segunda razón que, aunque no se presente una diagnosis general y unitaria del vasto y complejo fenómeno de las plataformas digitales -lo que, por otra parte, proporciona con frecuencia resultados no significativos o poco

---

<sup>6</sup>A. Milanez y B Bratta (2019) “Taxation and the future of work: How tax systems influence choice of employment form”, OECD Taxation Working Papers, N° 41.

concluyentes- este estudio permite la aproximación a la dimensión analítica más cercana a “modelos de negocio” y, también, puede proporcionar resultados relevantes y pertinentes, como corroboran algunos trabajos de investigación<sup>7</sup>, o contextuales.<sup>8</sup>

UGT muestra a lo largo del documento indicios para afirmar que el modelo de las plataformas digitales de reparto presenta, tal y como se configura en la actualidad a través de su forma de organización del trabajo, **numerosos aspectos negativos**:

- El uso de las figuras del trabajador autónomo o autónomo dependiente supone que las remuneraciones que reciben los trabajadores son sustancialmente menores de las que recibirían, estando contratados en la forma contractual que les correspondería.
- Esta primera circunstancia produce una importante merma de cotizaciones a la Seguridad Social, y una traslación de estas a los trabajadores, erosionando su renta disponible.
- EL elemento competitivo principal del negocio se basa en la huida del Derecho del Trabajo en el seno de una actividad económica preexistente generando una desregulación de facto que conlleva procesos de competencia desleal entre empresas “nuevas” y las que ya operaban en el mercado.
- Las plataformas digitales de reparto, además, están impulsando la habilitación de una nueva relación contractual ad hoc que consolide sus prácticas. Una extensión de este modelo redundaría en una alteración estructural de las relaciones laborales hacia un esquema completamente precario y con un impacto drástico y permanente en la capacidad redistributiva de los estados del bienestar.

Toda vez que las compañías que siguen este modelo obtienen sus rentas a través de un uso disfuncional de la normativa laboral -que redundaría en la apropiación y traslación de las debidas cotizaciones a la Seguridad Social, que reduce considerablemente la remuneración a los trabajadores, que acarrea una drástica pérdida de derechos elementales para estos, que implica una situación de competencia desleal respecto a las compañías que cumplen la normativa y que además impulsa activamente cambios en las leyes que consoliden esta situación-, al modelo de las plataformas digitales de reparto bien se le puede aplicar el calificativo de **modelo extractivo**.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Por ejemplo, Bailin Rivas, A., et al. (2019), "Like it or not? The impact of online platforms on the productivity of incumbent service providers", OECD Economics Department Working Papers, No. 154.

<sup>8</sup>OECD (2019), *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*, OECD Publishing.

<sup>9</sup> Las condiciones enumeradas son análogas a las expuestas por Acemoglu y Robinson en "Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity and Poverty" 2012, al definir a un grupo social como "extractivo".

El principal riesgo que conlleva cualquier innovación legal que lo ampare es su extensión a otras actividades que hasta ahora cumplen con la regulación, cercenando los ingresos para mantener el Estado de Bienestar.



## 3.- EL IMPACTO ECONÓMICO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO

### 3.1. Algunas conclusiones generales sobre el trabajo en plataformas mostradas por la investigación

El clasificar y cuantificar el impacto económico que tienen las plataformas digitales en general no es una tarea sencilla. Ello se debe en gran parte a la juventud de este tipo de negocios, pero también a lo variopinto de sectores y actividades donde operan y también a la multiplicidad de modelos de negocio que adoptan, teniendo en cuenta además que dichos modelos pueden variar sustancialmente con rapidez.

Con todo, ya ha habido contribuciones en la materia que van permitiendo tener un cierto conocimiento del fenómeno.

En primer lugar, destacan los estudios que han tratado de estimar cuantos trabajadores estarían ocupados en las plataformas digitales, obtener una caracterización y averiguar el porcentaje que los ingresos obtenidos de este tipo de trabajos tendrían en el total de los ingresos del hogar<sup>10</sup>. De su lectura, se concluiría lo siguiente: para el caso español, entre un 12% y un 2 % de trabajadores lo habría hecho alguna vez mediante una plataforma digital. Aproximadamente para un 2% de hogares, este tipo de trabajos sería su principal fuente de ingresos.

Otra línea de investigación trata de aproximar el impacto en la productividad de las plataformas<sup>11</sup> obteniendo aquí como conclusión destacada que aquellas que funcionan como agregadores de servicios preexistentes sí que tendrían un impacto positivo en la productividad, mientras que las que son meramente competidoras de otras actividades existentes, no tendrían tal impacto.

Descendiendo a modelos de negocios concretos, es Uber y su impacto en diferentes variables de la actividad del transporte privado uno de los más estudiados. Ello posiblemente se debe a la mayor extensión geográfica, antigüedad y disponibilidad de datos<sup>12</sup> relacionados con esta plataforma. En el caso del artículo citado, se concluye, entre otras cosas, que la entrada de Uber supone una reducción de ingresos el 10% para los taxistas previamente establecidos, sin efectos significativos en la oferta de trabajo.

---

<sup>10</sup> Pueden citarse el informe sobre la encuesta COLLEEM del JRC realizado por Pesole, A., Urzú Brancati, E et al. (2018) y titulado Platform Workers in Europe, EUR 29275 EN, o, con una metodología similar Huws, Spencer et al. titulado Work in the European Gig Economy.

<sup>11</sup> Bailin Rivares, A., et al. (2019), "Like it or not? The impact of online platforms on the productivity of incumbent service providers", OECD Economics Department Working Papers, No. 154.

<sup>12</sup> Berger, Chen et al. (2018) Drivers of disruption? Estimating the Uber effect European Economic review Nº 110.

Como último ejemplo, referido a la actividad de las plataformas digitales de reparto, destacan la línea de trabajos en relación con Deliveroo en Bélgica que está llevando a cabo el ETUI.<sup>13</sup> Algunas de las conclusiones obtenidas apuntan a que el trabajo es “de bajos ingresos y pocas horas” desempeñado por estudiantes. También destaca como la plataforma ha ido buscando instrumentar la relación laboral de tal manera que los repartidores han ido perdiendo “autonomía y control” sobre su actividad.

### **3.2. Efectos redistributivos de las plataformas digitales de reparto: una estimación realizada por UGT**

Como se comentaba en el apartado 2, hay un tipo de plataformas digitales, donde se englobarían las plataformas digitales de reparto, que, en general, hacen uso principalmente de figuras contractuales atípicas más precarias, especialmente de una: la del trabajador encubierto bajo la figura del autónomo.<sup>14</sup>

Es una relación ampliamente contrastada el que las relaciones laborales atípicas redundan en que los trabajadores reciben menos salarios, los sistemas de seguridad social menos ingresos, y los sistemas fiscales menos recaudación, que cuando la relación laboral es estándar,<sup>15</sup> entendiéndose por estándar, la relación laboral ordinaria, bajo un contrato indefinido y a tiempo completo.

Este es un elemento esencial en el debate sobre el efecto de las plataformas digitales de reparto, como lo es en otras actividades afines. Qué ingresos tienen los trabajadores, qué sucede con las cotizaciones de la seguridad, qué acaece con la renta disponible de los hogares. Todo ello debe ser un elemento central en cualquier reflexión al respecto que se vaya a hacer en el futuro. Especialmente, si uno de los planteamientos sobre la mesa es crear una relación contractual *ad hoc* en este caso.

Naturalmente ajustar con calidad una estimación econométricamente sólida de estos efectos redistributivos no es una tarea fácil, incluso posible en este momento. La escasez de datos y en particular la dificultad para tener registros de los ingresos de los trabajadores en las plataformas lo obstaculiza.

Este documento va a tratar de ilustrar, o de aproximar, cuál es el efecto redistributivo de este modelo de negocio.

El efecto redistributivo se va a definir como la diferencia entre el salario, cotizaciones y renta disponible que bien el trabajador, bien la Seguridad Social, bien el hogar,

---

<sup>13</sup> J Drahokoupil, A Piasna (2019) Work in the platform economy: Deliveroo riders in Belgium and the SMart arrangement. ETUI Working Paper 2019.01.

<sup>14</sup> Categoría analítica de trabajador atípico aceptada por la OIT <https://www.ilo.org/global/topics/non-standard-employment/lang-es/index.htm> (consultado el 8 de agosto de 2019, versión 19 de octubre de 2018).

<sup>15</sup> En este sentido, se recomienda por ejemplo OCDE (2015) In In Together: Why Less Inequality Benefits All. Capítulo 4, y las referencias en él consignadas.

perciben en el modelo de negocio actual, menos los que se observarían de estar los trabajadores contratados en régimen laboral a tiempo completo.

Lógicamente este ejercicio precisa la adopción de una serie de supuestos significativos, que, sin embargo, se justifican debidamente.

### Número de repartidores trabajando en las plataformas digitales de reparto

Como estimación del empleo actual en las plataformas digitales de reparto, se utiliza la cifra proporcionada por Adigital en 2019 en su informe “La contribución económica de las plataformas de delivery en España”, que, en 2018 asciende a 14.337 personas.

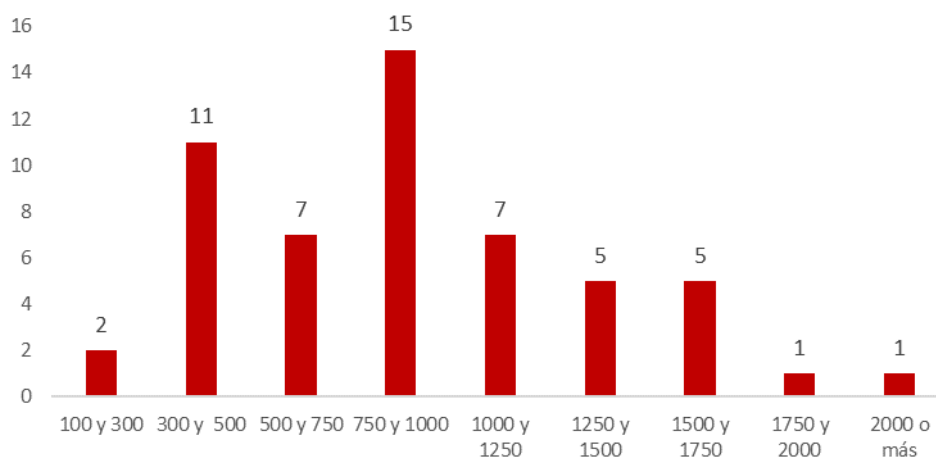
### Cálculo de los ingresos/salarios de los trabajadores

Se asume que cada repartidor aproximadamente obtiene, bajo el modelo vigente en las plataformas digitales de reparto, unos ingresos brutos mensuales equivalentes al SMI. La razón de escoger precisamente la cifra del SMI como representativa de los ingresos medios mensuales de un repartidor es su compatibilidad con la información recolectada en el ejercicio de la actividad sindical de UGT con los trabajadores.

Se trata de un supuesto que, no obstante, se ha calibrado mediante las 54 respuestas que se recogieron de una encuesta lanzada por UGT a los repartidores de las 4 plataformas con más actividad durante los meses de abril y mayo de 2019.<sup>16</sup>

La escasez de respuestas obtenidas no permite que las cifras puedan considerarse representativas a nivel estadístico, pero proporcionan verosimilitud a las hipótesis. La mediana de ingresos brutos se alcanzaría entre los 750 y los 1000 euros.

Distribución de frecuencias. Ingresos brutos al mes (€)



Fte: Cuestionario elaborado por UGT. respondido en abril/mayo de 2019

<sup>16</sup> Deliveroo, Glovo, Uber Eats y Stuart Foods.



En cuanto a la imputación de salarios si los trabajadores estuviesen contratados en la debida forma por cuenta ajena (en línea, recordemos, con las actas de la Inspección de trabajo), se asumen dos posibles valores:

1. El primero toma como referencia los datos del convenio de hostelería en las provincias más pobladas de España, ponderados por su población y utilizando la categoría más asimilable a repartidor, esto proporciona un salario mensual bruto de 1.435,8 euros en 12 mensualidades.

CONDICIONES DE CONVENIO 2018									
CONVENIO COLECTIVO	SALARIO BASE	PLUS TRANSP	PLUS MANUT	TOTAL		POBLACIÓN CIUDAD	% POB	% TRAB	TOTAL REMUNERACION
MADRID	14.188,58	1.704,12	562,2	16.454,90	Nivel III Grupo B	3.223.334	42,21%	6.052	99.578.223,0 €
BARCELONA	18.703,58		590,64	19.294,22	Nivel IV Grupo B	1.620.343	21,22%	3.042	58.694.579,9 €
VALENCIA (2014)	15.157,66	595,87	480,84	16.234,37	II Nivel V	791.413	10,36%	1.486	24.121.395,8 €
SEVILLA	14.447,72			14.447,72	Sección III Nivel I	688.711	9,02%	1.293	18.681.001,3 €
ZARAGOZA	17.672,71			17.672,71	Grupo 3 Nivel 3	666.880	8,73%	1.252	22.126.598,7 €
BIZKAIA	9.713,55	9.935,10		19.648,65	Calificación cuar	645.821	8,46%	1.212	23.823.671,7 €
<b>REMUNERACION MEDIA PONDERADA BRUTA ANUAL</b>				<b>17.229,9 €</b>		<b>7.636.502</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.337</b>	<b>247.025.470,4 €</b>

2. El segundo se basa en los datos de la Encuesta de Estructura Salarial del Instituto Nacional de Estadística publicados el 21 de junio de 2019 y que tiene como referencia el año 2017. De ella se utiliza el dato de ganancia media bruta anual para la categoría Trabajadores no cualificados en servicios excepto transporte, -la menor de las reportadas-, con un valor de 12.954,64 euros, equivalente a 12 mensualidades de 1.079,55 euros.

Si los 14.337 trabajadores hubieran estado en el régimen de la Seguridad Social por cuenta ajena, como establece la Inspección de Trabajo en sus actas, hubieran percibido una remuneración anual de:

- En el caso de ceñirse a los convenios ponderados por población, 17.229,93 euros por persona, o un total de 247,0 millones de euros en 2018.
- En el caso de asemejarse a la **categoría más baja en la Encuesta de Estructura Salarial (EES)**, 12.925,3 euros por persona o **183,3 millones de euros**.

Por estar en el **régimen laboral de las plataformas digitales de reparto**, cada trabajador percibe unos ingresos brutos medianos anuales de 10.800 euros, o un total de **154,8 millones** de euros.

### Cálculo de las cotizaciones a la Seguridad Social

En cuanto a que cotizaciones reales atribuir a los trabajadores de las plataformas digitales de reparto, en régimen de autónomos, plantea el problema de la existencia y el uso intensivo de las tarifas planas. Estas tarifas implican el pago de unas cuotas a la Seguridad Social fuertemente bonificadas que se sitúan en los 60 euros mensuales frente a los 283,3 euros que corresponderían a la cotización por la base mínima en el RETA.



Dado que el objetivo del ejercicio es proporcionar un orden de magnitud, se opta por hacer tres supuestos al respecto: el primero supone que el 20% de los trabajadores de las plataformas de repartos están sujetos a tarifa plana, y el resto a cotización por la base mínima, el segundo supone que se distribuyen mitad y mitad, y el tercero asume que es el 80% de los repartidores el que puede beneficiarse de la tarifa plana.

De acuerdo con la muestra recogida por UGT, el 80% de los repartidores llevaba trabajando más de un año para la plataforma. Si bien es cierto que la tarifa plana de 60 euros solo es válida durante los primeros 12 meses, no se retorna a la base mínima ordinaria en el mes 13, sino que durante un año se permite una convergencia suavizada, con reducciones sobre la cuota mínima de hasta el 50%. Por tanto, la asunción del 20% de trabajadores con tarifa plana sobreestimaría, aun así, el total de los ingresos por cuotas, al estar algunos de estos trabajadores –se ha optado por no complicar más los supuestos- todavía en periodo de bonificación.

Por su parte, las cotizaciones imputadas a si los trabajadores lo hicieran bajo el régimen ordinario por cuenta ajena se calculan tomando como base las correspondientes a empleo temporal, que son algo superiores<sup>17</sup> a las del empleo indefinido, pero también parecen las más verosímilmente utilizables por el sector. Se tienen en cuenta los costes de Contingencias Comunes, Desempleo, Formación y FOGASA.

#### **Las cotizaciones a la Seguridad Social correspondientes al régimen de contratación estándar serían:**

- En el caso de la remuneración media ponderada de los convenios, **92,6 millones** de euros anuales, de los cuales **76,8 millones** procederían de **las empresas** y **15,8 millones de los trabajadores**.
- En el caso de la remuneración más baja de la EES, **69,4 millones** de euros anuales, de los cuales **57,6 millones** procederían de las empresas y **11,8 millones de los trabajadores**.

Las cotizaciones procedentes del régimen laboral de las plataformas de reparto estarían **entre 41,0 millones** de euros -si el porcentaje de trabajadores con tarifa plana es del 20%- o de **18,0 millones** -si dicho porcentaje ascendiese al 80%-. **Todas a cargo de los trabajadores.**

#### **Aproximación al impacto en la renta disponible**

Por último, se aproxima también el impacto sobre una *variable proxy* de la renta disponible bruta. Esta variable pertenece a la Contabilidad No Financiera de los Sectores Institucionales y conceptualmente responde al total de recursos económicos que los hogares tendrían para consumir, invertir y ahorrar (incluidas transferencias

---

<sup>17</sup> El tipo de cotización acumulando todos los conceptos asciende al 37,5% frente al 36,5% que correspondería a la cotización por contratación indefinida.

monetarias y en especie del sector público) una vez que de dichos recursos se detraen conceptos como el pago de intereses, las cotizaciones sociales, el pago de impuestos y otros.

Obtener una estimación que cumpliera con todos los criterios de la contabilidad nacional queda fuera del alcance de este documento, requería una gran cantidad de información sobre variables desglosadas por sector de actividad que solo el INE podría abordar, precisando además la colaboración de otras administraciones. También debería establecerse algún criterio de comparación que abordase la problemática de las rentas mixtas. Parte de los ingresos de un autónomo son beneficios empresariales y parte son remuneración a los trabajadores, así como sus gastos, cuáles son imputables a la actividad, y cuáles consumo.

Sin embargo, consideramos que merece la pena hacer un intento de esbozar el impacto económico que para un hogar tiene el estar cotizando por cuenta propia, y además hacer frente a los gastos derivados para mantener su actividad laboral, frente a la situación en que la relación laboral es por cuenta ajena, con unas cotizaciones a su cargo mucho menores y donde el grueso de la inversión para realizar la actividad económica la realiza el empresario.

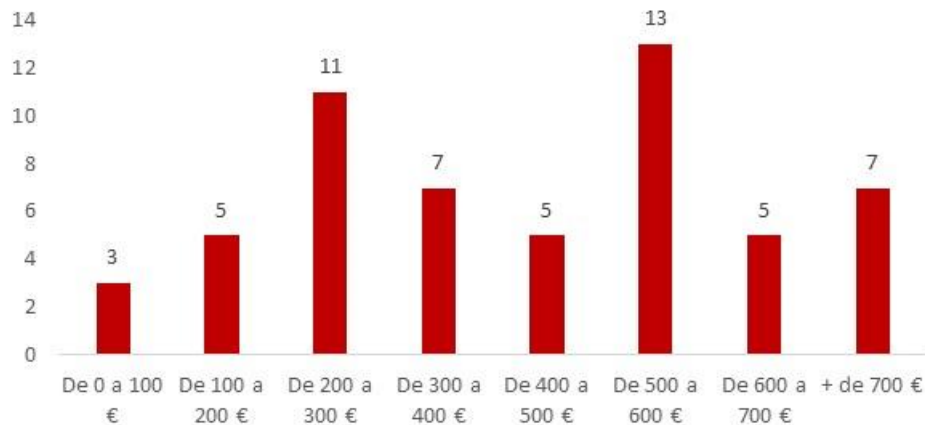
Para ello lo que se hace es lo siguiente:

En el caso de que hubiera relación laboral estándar, se detraen de las remuneraciones la cotización a la Seguridad Social a cargo del trabajador.

En el caso del trabajador en plataformas digitales, se detraen de los ingresos los gastos correspondientes al desempeño de la actividad en el que ya estarían incluidas las cotizaciones a la Seguridad Social. Para obtener una estimación de esta cifra nos hemos basado en la información recogida a través de los cuestionarios, que, con todas las cautelas expresadas con anterioridad, más las propias correspondientes a cuan fielmente las respuestas reflejen el monto verdadero, asciende a una cifra de 450 euros al mes. Este total se corresponde tanto con la mediana como con la media ponderada de la información obtenida.



Distribución de frecuencias. ¿Has calculado lo que te cuesta trabajar (Impuestos, gasto de móvil, bici, moto, etc.)?



Fte: Cuestionario elaborado por UGT. respondido en abril/mayo 2019

Así definida, los valores de esta seudorenta disponible, serían los siguientes:

- En el caso de ceñirse a **los convenios ponderados por población**, 16.127,21 euros por persona, o **un total de 231,2 millones** de euros en 2018.
- En el caso de asemejarse a **la categoría más baja en la Encuesta de Estructura Salarial (EES)**, 12.098,8 euros por persona o un total de **173,4 millones** de euros.

Por estar en el **régimen laboral de las plataformas digitales de reparto**, con una mediana de gasto imputado al mes de 450 euros, incluidas cotizaciones, cada trabajador tendría una aproxy de renta disponible de anual de 5.400 euros, o un total para la actividad de **77,8 millones** de euros.

#### Resultados en términos de redistribución

Teniendo en cuenta los supuestos, lo más destacado en términos de redistribución es lo siguiente:

- En concepto de remuneraciones salariales, los trabajadores perderían entre un 16% y un 37% respecto a la situación del contrato estándar, esto es entre 2.125,3 y 6.429,9 euros por persona, o entre 30,4 y 92,1 millones de euros al año si hablamos del total de la actividad. Mayor cuanto mayor sea el salario de comparación. Esta diferencia salarial se transferiría por entero a unos menores gastos de las plataformas.
- En concepto de cotizaciones a la Seguridad Social, los impactos se desglosan primero por salario de referencia, luego desde el punto de vista de la Seguridad

Social y luego desde el punto de vista de la empresa, ya que el uso -indebido- de la figura del trabajador autónomo ofrece aquí su máxima rentabilidad.

- Comparando con el caso de la remuneración en convenio ponderada, la Seguridad Social perdería entre el 55,6% y el 80,5% de las cotizaciones anuales debidas, esto es, entre 51,5 y 74,6 millones de euros anuales (mayor cuanto mayor sea la incidencia de las tarifas planas).
- Comparado con el caso de la menor remuneración por categoría en la EES, la Seguridad Social perdería entre 40,9% y el 74,0% de las cotizaciones que debería percibir, o entre 28,4 y 51,4 millones de euros anuales (mayor cuanto mayor sea la incidencia de las tarifas planas).
- Sin embargo, para las empresas el beneficio es mayor que las pérdidas para la Seguridad Social, ya que transfieren al trabajador la totalidad de las cargas. Respecto al caso de la remuneración en convenio, las plataformas se ahorrarían 76,8 millones de euros anuales. Si la remuneración de los trabajadores fuera la mínima en convenio, el ahorro para las plataformas en cotizaciones sería de 57,6 millones de euros anuales.
- En cuanto al concepto de seudorenta disponible, los trabajadores perderían entre el 55,4% y el 66,5%. Esto equivale a entre 6.698,0 euros y 10.720,2 euros por persona, lo que se traduce a entre 96,0 y 153,7 millones de euros anuales, mayor cuanto mayor sea el salario con el que se compara, debido al doble efecto de la transferencia de la cotización más los gastos de la actividad.



**TABLA DE EFECTOS REDISTRIBUTIVOS**

CONDICIONES DE CONVENIO 2018			RETIBUCIÓN MÍNIMA POR CATEGORÍA EES 2019				
<b>TAMAÑO SECTOR</b>			<b>TAMAÑO SECTOR</b>				
14.337			14.337				
	POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		
RETIBUCIÓN MEDIA PONDERADA (BRUTA ANUAL)	17.229,9 €	247.025.470,4 €	RETIBUCIÓN ANUAL BRUTA	12.954,6 €	185.730.673,7 €		
<b>COTIZACIONES IMPUTADAS A COND. DE CONVENIO</b>			<b>COTIZACIONES IMPUTADAS A COND. DE CONVENIO</b>				
COTIZACIONES EMPRESA	5.358,5 €	76.824.921,3 €	COTIZACIONES EMPRESA	4.028,9 €	57.762.239,5 €		
COTIZACIONES TRABAJADORES	1.102,7 €	15.809.630,1 €	COTIZACIONES TRABAJADORES	829,1 €	11.886.763,1 €		
<b>TOTAL</b>	<b>6.461,2 €</b>	<b>92.634.551,4 €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4.858,0 €</b>	<b>69.649.002,6 €</b>		
CONDICIONES ACTUALES DE TRABAJADORES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO			CONDICIONES ACTUALES DE TRABAJADORES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO				
<b>INGRESO MEDIO ANUAL BRUTO EQUIVALENTE A SALARIO MÍNIMO</b>			<b>INGRESO MEDIO ANUAL BRUTO EQUIVALENTE A SALARIO MÍNIMO</b>				
	POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		
	10.800,0 €	154.839.600,0 €		10.800,0 €	154.839.600,0 €		
<b>COTIZACIONES IMPUTADAS A ING. BRUTOS MENSUALES EQ. A SALARIO MÍNIMO</b>			<b>COTIZACIONES IMPUTADAS A ING. BRUTOS MENSUALES EQ. A SALARIO MÍNIMO</b>				
20% Repartidores Tarifa Plana	2.863,68 €	41.056.580,16 €	20% Repartidores Tarifa Plana	2.863,68 €	41.056.580,16 €		
50% Repartidores Tarifa Plana	2.059,80 €	29.531.352,60 €	50% Repartidores Tarifa Plana	2.059,80 €	29.531.352,60 €		
80% Repartidores Tarifa Plana	1.255,92 €	18.006.125,04 €	80% Repartidores Tarifa Plana	1.255,92 €	18.006.125,04 €		
DIFERENCIAS RESPECTO A CONDICIONES DE CONVENIO			DIFERENCIAS RESPECTO A MÍNIMA RETIBUCIÓN SALARIAL POR CATEGORÍA				
	POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		POR PERSONA	TOTAL ACTIVIDAD		
REMUNERACIONES/INGRESOS	-6.429,93 €	-37,3%	-92.185.870,4 €	REMUNERACIONES/INGRESOS	-2.154,64 €	-16,6%	-30.891.073,7 €
<b>INGRESOS PARA LA SEGURIDAD SOCIAL</b>			<b>INGRESOS PARA LA SEGURIDAD SOCIAL</b>				
20% Repartidores Tarifa Plana	-3.597,54 €	-55,7%	-51.577.971,25 €	20% Repartidores Tarifa Plana	-1.994,31 €	-41,1%	-28.592.422,47 €
50% Repartidores Tarifa Plana	-4.401,42 €	-68,1%	-63.103.198,81 €	50% Repartidores Tarifa Plana	-2.798,19 €	-57,6%	-40.117.650,03 €
80% Repartidores Tarifa Plana	-5.205,30 €	-80,6%	-74.628.426,37 €	80% Repartidores Tarifa Plana	-3.602,07 €	-74,1%	-51.642.877,59 €
<b>REMUNERACIÓN MENOS COTIZACIONES (aprox. Renta Disponible)</b>			<b>REMUNERACIÓN MENOS COTIZACIONES (aprox. Renta Disponible)</b>				
Suponiendo gastos de 5.400 € por repartidor y año	-10.727,21 €	-81,1%	-153.796.040,33 €	Suponiendo gastos de 5.400 € por repartidor y año	-6.725,54 €	-65,2%	-96.424.110,56 €

- En términos agregados el uso indebido del contrato autónomo permitiría a las plataformas digitales de reparto ahorrarse hasta 92 millones de euros al año en salarios y hasta 76 millones de euros al año en cotizaciones a la Seguridad Social. En total hasta 168 millones de euros al año. Estas cifras serían mayores si el número de trabajadores creciera.
- Los resultados muestran el fuerte incentivo que las plataformas digitales de reparto tienen a tratar de impulsar cualquier cambio en la norma laboral que legalice su práctica actual. Incluso esbozan el margen de negociación que pueden afrontar en una hipotética mejora de las condiciones del contrato autónomo.
- La parte más desfavorable del análisis es el coste para la sociedad que este modelo tiene. Los trabajadores pierden hasta 92 millones de euros al año y la Seguridad Social hasta 75, cifras que también crecerían con el aumento del empleo en el sector. La sociedad no ganaría nada con un hipotético contrato autónomo ligeramente reforzado en cotizaciones, solo reduciría sus pérdidas.



### 3.3. Posibles efectos de la extensión del modelo de las plataformas de reparto. Ordenes de magnitud

Este apartado se cierra intentando dar un orden de magnitud al supuesto de que este modelo de relaciones laborales se extendiese a colectivos más amplios de la población, en lugar de a las 14.337 personas a las que ocupaba en 2018.

El ejercicio tiene sentido toda vez que hay propuestas que seriamente plantean que debe diseñarse una forma contractual nueva, básicamente con las características del contrato autónomo, *ad hoc* para ser utilizada por las plataformas digitales. ¿Qué ocurriría si luego esta forma contractual rigiese la relación laboral de números crecientes de trabajadores? ¿Qué efecto podría tener?

Se trata de una especulación verosímil teniendo en cuenta que el mercado laboral español tiene altas tasas de utilización del contrato temporal, especialmente del contrato por obra y servicio.

De nuevo, hallar una previsión en este aspecto econométricamente solida queda fuera del alcance de este documento debido a la insuficiencia de datos sobre los ingresos de los trabajadores de las plataformas a lo que se añadiría esta vez la incertidumbre de los efectos endógenos respecto al crecimiento económico de la adopción, digamos, masiva de este tipo de relaciones laborales.

Sin embargo, no queda del todo fuera del alcance trazar un orden de magnitud que pueda servir de referencia. Planteémonos el supuesto de que simplemente se sustituyen empleos en condiciones estándar por empleos con una nueva relación laboral similar al RETA en términos de cotización. Ni se crean ni se destruyen empleos nuevos. En segundo lugar, supongamos que las diferencias entre el salario y las cotizaciones estándar y los ingresos por las cotizaciones en el régimen de autónomos son la mitad que las estimadas en el apartado anterior. Es decir, en media, pasar de régimen laboral a régimen “autónomo *ad hoc*” no redujese las percepciones más de un 60% sino solamente un 30%.

**Bastaría con que un 1.3 millones de personas hicieran esa transición, para que el coste en ingresos de la seguridad social se asemejase al que sufrió la economía española de 2011 a 2012, año en el que se perdieron 1 millón de empleos.**

## 4.- LA REALIDAD DEL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO

Los hechos y datos que aquí se recogen son el fruto de las manifestaciones de trabajadores de las plataformas, y documentos y datos que estos han proporcionado a UGT, o que se hallan en el ámbito público. En algún caso, se transcriben por su interés las declaraciones de los propios trabajadores.

Lo que se ha intentado, en suma, es trasladar la realidad del trabajo en las plataformas de reparto de la forma más fidedigna posible. Como se mostrará cuestionan fuertemente o desmienten el relato principal de las plataformas digitales de reparto: que el servicio es proporcionado por emprendedores que realizan su labor en condiciones flexibles y voluntarias.

Si a alguien le parece que estamos ante un relato de ciencia ficción, nada más lejos de la realidad.

### 4.1. Las vías de captación del trabajador

Las plataformas han realizado una política verdaderamente innovadora para conseguir atraer a numerosos trabajadores.

El modelo de negocio requiere un ingente número de trabajadores que aceptase sus condiciones para así crear características necesarias de la economía *on demand* o bajo demanda: un volumen ingente de repartidores disponible en todo momento.

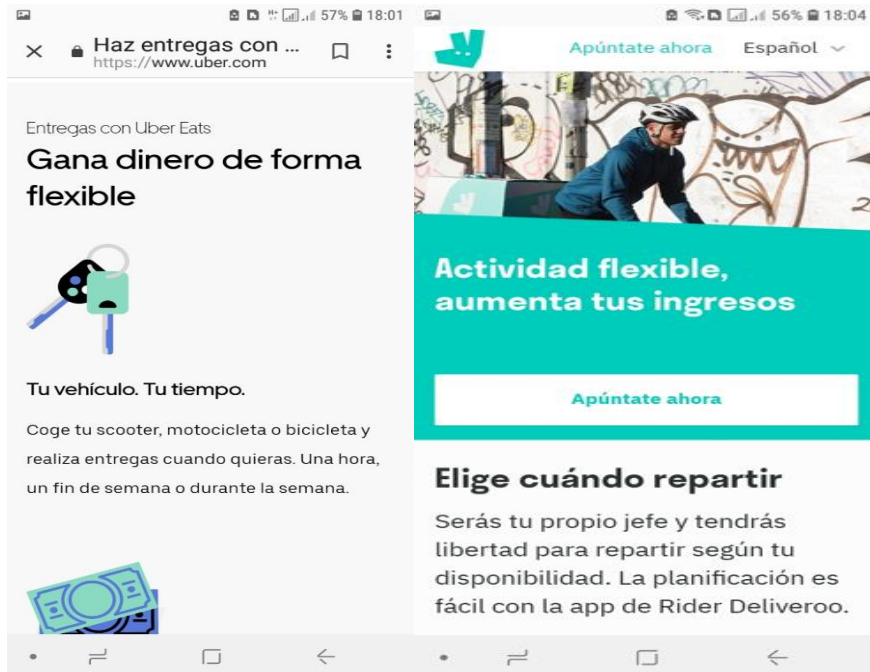
Vías de atracción:

- Los propios “colaboradores” que se convirtieron en captadores de posibles compañeros/competidores. Las plataformas ofrecen “bonus” por traer un amigo que se estableciera como “colaborador” de la plataforma. Una especie de estrategia piramidal que con el paso del tiempo se volverá en contra del propio repartidor, porque los nuevos empujan a los antiguos. Quien te recomienda trabajar es un amigo, un conocido, alguien de quién te fías.
- La segunda vía son las páginas de empleo digitales, como jobtalent, Infojobs, jobtoday, etcétera. Nuevas plataformas digitales, intermediarios entre empresas y demandantes de empleo. Eludiendo cualquier responsabilidad se ofrece cualquier tipo de trabajo, sin filtrar si se está cometiendo una ilegalidad, dejando esa carga a la empresa anunciadora. Actualmente, estas plataformas, en sus anuncios, siguen animando a que se den de alta como autónomos los repartidores.
- Anuncios en diferentes medios de comunicación, sobre todo digitales. Anuncios en Facebook, publirreportajes en prensa y ciertas campañas audiovisuales en plataformas digitales, como Youtube, dirigidos a un público que se informa a



través de estos canales. No estamos ante vídeos improvisados sino productos bien acabados y con una edición correcta.

**En todo caso, sea cual sea la vía, el planteamiento es el mismo: convierte tu tiempo libre en ingresos extras.**



**Sobre la base de una pretendida colaboración esporádica como principal reclamo. "Todo es muy fácil, a qué esperas".**



En los anuncios, las plataformas son muy cuidadosas con el lenguaje; inciden en el término “ingresos”, nunca salario, “plena flexibilidad para elegir tu horario de trabajo”. No se habla de jornada de trabajo. A través de una imagen divertida, ocultan las obligaciones y derechos de un trabajo remunerado. Es más, en diferentes juicios y actas de Inspección de Trabajo se constató la existencia de un manual de Deliveroo donde se especificaba los términos a utilizar, nunca debía mencionarse el término “salario” y sí “ingresos”.

Las ofertas de las plataformas digitales tienen todas las cualidades para poder ser un trabajo idóneo para aquellos que no tienen ningún tipo de experiencia previa, están en situación de necesidad o huyen de un empleo aún más precario.

**“Creo que, como la gran mayoría de los que yo pude conocer, llegué por una situación de desesperación. Necesitaba trabajar en lo que sea y me costó mucho encontrar trabajo, de lo que sea de camarero, situaciones “superirregulares”. Todas eran situaciones irregulares, me costó entrar en el mundo laboral. En febrero del 2017 una amiga que vivió en Edimburgo me habló de la aplicación y que había visto chicos aquí en Madrid. Estaba desesperado por trabajar”. (Felipe Diez Prat, repartidor de Deliveroo y portavoz de RidersxDerechos en Madrid, 30 años)**



**“Yo empecé a trabajar por un amigo, estaba vendiendo paneles solares y él me habla... me dijo que podía ganar más en una empresa trasnacional. Fui a la entrevista y mi amigo estaba allí con otros venezolanos. Él estaba allí era, es abogado español venezolano. Cuando estuve allí me hablaron de ser autónomo. Yo no tenía ni idea de ser autónomo y me explicaron las cosas que tenía que conseguir. También me dijeron que, si no tenía vehículo, la moto o la bici, me podían ayudar a conseguirla y ellos me facilitaron el contacto de ecooltra”. (Yndonne Josefina Gómez López, 53 años)**

**“Yo quería un trabajo a tiempo completo. Fui muy clara con ellos. Yo quería horas porque dependo de esto para vivir”. (Elena Larrubia Arranz, 29 años)**

Ninguno de los trabajadores a los que ha accedido el sindicato ha manifestado que quería ser un empresario emprendedor dedicado al reparto de mercancías.

## 4.2. La sesión formativa

Después de registrarse en la web y reservar una sesión formativa en las oficinas de la plataforma o en un coworking, el trabajador debe acudir a una sesión formativa. En esta reunión, es donde se le invita a formar parte del equipo que está revolucionando el mundo con un nuevo concepto. Se comienza por un vídeo corto donde, como píldoras, van introduciendo la idea de trabajar cuando quieras, de ser libre a la hora de elegir los horarios, el reclamo de la “flexibilidad”, cómo convertir en dinero tu tiempo libre.... Cuando las luces se vuelven a encender y el formador toma la palabra, empieza el proceso real de seleccionar aquellos que necesitan ese trabajo. El formador se muestra entonces agresivo, quiere gente que venga a ganar dinero y habla de repartidores que han hecho muchos pedidos y que han ganado mucho dinero. Aunque, también, advierte que hay que trabajar mucho. Por último, insiste en una idea constante: lo poco que cuesta ser autónomo.

**“Son sólo 50 euros. Te dicen constantemente, se centran en el modelo de la flexibilidad y los beneficios que ofrece la Comunidad de Madrid”. (José, nombre ficticio, repartidor de Deliveroo y Glovo, 30 años)**

**Se camufla muchísimo la realidad del autónomo. Se habla de la tarifa plana como si esto se fuera a pagar de por vida. Fui a una sesión informativa un martes y el viernes ya estaba trabajando en el servicio de la noche de 8 a 11. Me conseguí una bicicleta con mi compañero de piso”. (Felipe)**

Este es el gancho. Esta primera sesión tiene el objetivo de cribar a aquellos que han ido por mera curiosidad o no quieren arriesgar dinero para empezar a trabajar. Aquí aparece otro elemento fundamental. Hay que adelantar dinero para equiparse con todas las herramientas necesarias para el reparto: la bolsa térmica, alguna prenda con la imagen de la empresa, una batería externa para que no te quedes sin batería y un soporte para sujetar el teléfono móvil al manillar del vehículo. Estas herramientas se



abonan a la plataforma, en forma de fianza a descontar en la primera factura. Sin ellas, no pueden empezar la actividad de reparto.

Normalmente, estas sesiones son grupales y están pensadas para introducir a los posibles candidatos en un nuevo modelo. El paso de aceptar las condiciones es el envío de la documentación necesaria para trabajar como autónomo. Modelo 036 o modelo 037, las altas censales en el RETA.

**DISFRUTA GANANDO DINERO**

**deliveroo**

**deliveroo**

Una vez recibas el email para firmar el contrato recuerda:

1. Reservar tu sesión y traer la siguiente documentación:
  - Alta en Hacienda (modelos 037 ó 036)
  - Alta de autónomo en la Seguridad Social (RETA) o último recibo de pago
  - DNI o NIE con foto
  - Carnet de conducir (en caso de repartir en moto)
2. Descárgate la app de Telegram Messenger en tu teléfono móvil.
3. Si ya eres autónomo, ¡genial! Si aún no lo eres y deseas contratar a una gestoría para los trámites necesarios, te recomendamos estas dos:
  - J.Becerra Asesores (asesoriabecerra@gmail.com - 91 718 23 15)
  - Solo-autonomos.es (info@soloautonomos.es - 925 91 00 70)
 También puedes hacer tú mismo los trámites en Hacienda y la Tesorería General de la Seguridad Social.

**¡Te esperamos!**

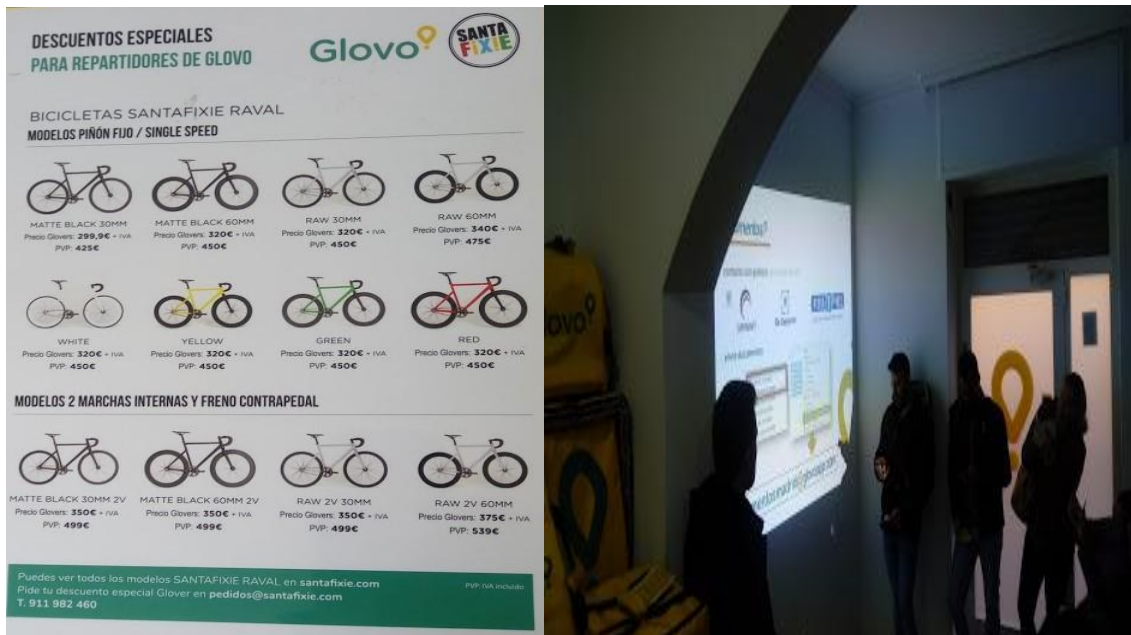
Pasada la primera criba, se llega a un segundo escalón, donde enseñarán cuales son las principales funciones de la aplicación, imprescindibles para realizar la actividad de reparto. En esta segunda sesión formativa, se indica cómo se debe comunicar con la plataforma, cómo se debe dirigir a los clientes, siempre bajo las directrices que te marcan. Se aprenderán todos los pasos necesarios para conocer el trabajo encomendado. Se suministra la ayuda que se requiera: “¿una gestoría para autónomos?, eso es fácil, con estos tenemos un buen precio, ¿una bicicleta? aquí te hacen precio especial si trabajas con nosotros”.

**“Me di de alta en soloautónomos porque nos la recomendaron ellos”. (José)**

**“Me dijeron también que me tenía que hacer autónomo y que había una plataforma que manejaba todo lo que era autónomo. Me dijeron vas a tener que hacer el IVA, el IRPF, ...era la plataforma de soloautónomos. Bueno nos**

**lo dijeron a todos que nos teníamos que dar de alta en soloautónomos que ellos nos iban a ayudar en todo. Que los podía llamar y me iban a hacer todas las gestiones". (Yndonne Josefina)**

En realidad, se trata de fortalecer el modelo de negocio que tiene su eje en el trabajo autónomo, no les interesa que los repartidores en el primer trimestre ya tengan problemas con Hacienda.



Serán entre dos y cinco horas de formación y, al finalizar la sesión podrá empezar a trabajar sólo.

Las actas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social han tenido, siempre, muy en cuenta esta formación al iniciar la actividad, como un claro elemento de relación laboral. Y, en estas actas, se detallan todos los elementos de las diferentes formaciones. Desde los vídeos de la primera sesión, hasta los boletines semanales o manuales de trabajo que, una vez iniciada la actividad, los trabajadores reciben para conocer cuáles son las novedades de la aplicación.

### 4.3. La formalización de la relación

Antes de comenzar a trabajar hay que aceptar las condiciones que imponen las plataformas digitales. Este es un requisito fundamental. El trabajador no negocia condición alguna, se le impone. La firma del contrato es a través de internet, no hay documento físico alguno. Es todo *online*. De hecho, esta es la única vez que el repartidor ve a la persona que le contrata. A partir de este momento, todas las comunicaciones con la empresa serán vía email o grupo de whatsapp o telegram.

Se inicia una relación de posición dominante entre la plataforma y la persona contratada. La primera norma es que se debe obedecer los “consejos que te dan” porque ir por el camino contrario traerá malas consecuencias.

#### **4.4. La plataforma nunca pierde dinero. Las condiciones de trabajo**

Todas las herramientas que se ponen a tu disposición cuestan dinero y las plataformas, si te las facilitan, será bajo el coste de una fianza o de un alquiler. Fianza que al finalizar el trabajo nunca será devuelta porque siempre existe algún impedimento. Por ejemplo, la bolsa que utilizan los repartidores con la publicidad de la plataforma cuesta entre 50 y 70 euros, según la plataforma, ese coste se descuenta de la primera factura como fianza. Luego, en la carta de despido les recuerdan que pueden recuperar el dinero si devuelven la bolsa. Cuando van a devolverla les dirán que la bolsa está en malas condiciones y que no puede ser reutilizada y, por tanto, no se les devuelve la fianza. Por supuesto, que no se te ocurra trabajar sin la mochila de la plataforma. En muchos casos, repartidores fueron desconectados por no llevar puesta este elemento tan característico de la empresa.

En Glovo, tienen la práctica de descontar dos euros, por quincena, por utilizar la aplicación con la que trabajas. Si hacemos un cálculo aproximado, Glovo, ingresa algo más de 32.000 euros (4 euros por 8.000 repartidores) al mes de los repartidores por el mantenimiento de la aplicación.

El gasto siempre será computado a los trabajadores autónomos. Ésta, también, es una característica de las plataformas; se minimizan los gastos por la propia actividad, sólo hay ingresos.

Glovo, en los procesos judiciales, se ha empeñado en demostrar que no es una empresa dedicada a la logística, incluso, presentaba a un perito económico para determinar que no poseía ningún vehículo ni tenía ningún tipo de gasto que se destinara al transporte.

**“Con esta gente no se puede negociar, son sumamente soberbios. Es un jefe invencible. No tiene sentimientos, no hay ninguna empatía. El único que pierde eres tú. Se socializan las pérdidas y se privatizan las ganancias. Siempre gana la aplicación. No son colaborativas”. (Felipe)**

Otro ejemplo de la forma de gestión de los gastos: el seguro de accidentes de los repartidores. Para hacer frente a las críticas de los medios de comunicación por sus malas condiciones de trabajo y su alta exposición a los accidentes de trabajo, las empresas negociaron unas condiciones aparentemente muy beneficiosas para los trabajadores. Negociaron el precio, y luego impusieron el seguro a los repartidores, que tuvieron que asumir el coste del seguro para cubrir el trabajo que la plataforma les proporcionaba. Una cantidad mínima de dos euros, en el caso de Glovo, pero una



cantidad que cubre unas condiciones muy por debajo de las propias de un trabajador asalariado.

#### 4.5. ¿Cómo funciona la aplicación?

El trabajo en la plataforma se determina por una app a la que se accede a través de un usuario y contraseña, se entra en un espacio en el que se ofrece para realizar los servicios que la plataforma demanda. Esta fórmula de prestación de servicios es la que las empresas consideran elemento principal para justificar la no laboralidad. El funcionamiento de la aplicación está diseñado para organizar y repartir todo el trabajo siguiendo unos parámetros establecidos con anterioridad, hasta el último detalle. **La aplicación es como un mando que vigila, evalúa y determina cómo se ha realizado el trabajo.** Los datos que maneja la aplicación determinarán el futuro laboral de todos los colaboradores.

*“Esta es la oficina y el jefe. Está todo acá dentro (señala al móvil con la aplicación abierta de Deliveroo). Sin esto no existe este trabajo. Deliveroo es la aplicación.” (Felipe)*

#### 4.6. El sistema de evaluación individual constante

**“La aplicación nos mide comportamientos que la empresa los tiene calificados como buenos o malos. Nunca te dice si estoy haciendo bien el trabajo, sino que cada comportamiento como repartidor está medido y eso afecta a las horas de trabajo que tengo a la semana.” (Felipe Diaz Prat)**  
**“Luego introdujeron la métrica. Y no se puede juzgar igual lo que hace una moto que una bici de carretera. A mí me produjo mucha impotencia. No sabía cómo iba a terminar esto. Me decía que iba a salir bien, pero era terrible”. (Elena)**

Cada plataforma establece los parámetros con los que cada trabajador obtendrá una puntuación. En función de su puntuación, el algoritmo le distribuirá más trabajo o no, le permitirá acceder a los horarios antes o más tarde. Cada empresa establece unos criterios y los modifica cuando cree oportuno, de forma unilateral.

Todas utilizan un sistema de evaluación individual para clasificar a todos sus “emprendedores”. Esta herramienta ha sido realmente polémica y es el núcleo central para la distribución del trabajador. En ella, se fijan aspectos como la disponibilidad los fines de semana, los pedidos rechazados, la puntuación que los clientes consideran dar al repartidor por su atención, el tipo de contrato que tienes (TRADE o autónomo), y cualesquiera otras cuestiones o aspectos que la plataforma puede considerar importantes y que fijan, sin consulta previa, y sin posibilidad de negociar por parte de los pretendidos autónomos cualquier otro aspecto evaluable.



“Cambian absolutamente todo. Ahí cambia y se va a empezar a pagar por pedido, es decir, por rendimiento. Cambia absolutamente todo. Se desestabiliza la situación de ingresos, sino que ya nadie tiene nada asegurado. Dependes de tu rendimiento, ya no vale que estés disponible y hagas los pedidos que te toca hacer tranquilamente, sin saltarte los semáforos. Sin volverte loco. Ahora estamos todos en competencia, empieza a jugar muy fuerte el puntaje. Antes (de junio de 2017), la métrica, daba igual porque la empresa lo administraba para que todos hicieran el mismo número de pedidos porque a todos lo pagaban por horas. Cambian las condiciones de trabajo, la competencia pasa a ser el eje regulador fundamental. Entra mucha más gente, entonces bajan las horas de trabajo que cada uno tenemos y se gana solo por pedido. Entonces, no queda otra que sacar el mayor rendimiento por hora de trabajo. Ahora tenía que hacer con todo lo que tenía, lo más rápido posible, porque necesitaba hacer la mayor cantidad de pedidos en cada hora trabajada. Lo que fue es que se transformó en un delirio por los pedidos, hacer pedidos, hacer pedidos, no parar, no parar, rendimiento, rendimiento, rendimiento... Obviamente es una situación que beneficiaba a la empresa. Fue una locura. Me tuve que comprar una bici eléctrica, me endeudé un año, para poder competir. Uno se mata pedaleando”. (Felipe)

Un parámetro fundamental para obtener una buena puntuación es **el tiempo invertido en repartir los pedidos**. Cuanto más rápido mejor. Viven obsesionados por el tiempo.

“De una forma u otra forma sientes la presión. Mis compañeros estaban presionados también. Si no hago estos, si no hago los pedidos, si me equivoco, si me caigo y se derrama el pedido por el piso, me bajan las métricas y eso era un hecho. El control era total, no sólo por las métricas sino por los correos que te decían lo que habían hecho mal”. (Yndonne Josefina)

Pero lo que más pesa para conseguir una buena puntuación es la dedicación de las personas en la plataforma, como ya hemos mencionada con anterioridad. Su **disponibilidad** se convierte en un elemento imprescindible para evaluar de forma positiva. Pero, ¿cuál es el alcance de esa disponibilidad?, ¿dos horas?, ¿trece horas? Hay repartidores que han trabajado más de 10 horas diarias sin descanso semanal.

“Un día estuve 14 horas seguidas y al día siguiente 12 horas. Les mandé a soporte un correo para que me desconectarán un tiempo y así poder comer algo. No lo hicieron. Tuve que parar yo y comer algo rápido”. (Elena)





#### 4.7. El mito de la flexibilidad. cómo se construye en las plataformas digitales y cómo distribuir las horas de trabajo

Es importante para poder explicar este mito de la flexibilidad ponernos en la piel de un repartidor. Hemos hecho nuestros primeros pedidos y la cosa ha ido muy bien, nos caen pedidos y, además, el trabajo, no es difícil. Podríamos decir que es un trabajo fácil y cómo vas viendo, en cada momento, suben los ingresos y te vas sintiendo bien. Los primeros días, que suelen coincidir con un fin de semana, en pocas horas de trabajo haces dinero. Esto es debido a que al iniciar tu actividad el sistema de evaluación individual es bueno, estás en un grupo de iniciación y, por tanto, el algoritmo, te buscará entre los primeros para que puedas ir realizando un número importante de pedidos. ¿Por qué? Primero, para enganchar al repartidor. El repartidor comprueba que realmente puede ganar dinero, si tuviese que empezar desde cero sería difícil, porque el algoritmo no te buscaría nunca. En segundo lugar, debe dinero a la plataforma y con la primera factura tiene que aportar la fianza de los productos que le han facilitado (la bolsa, una batería externa, etcétera).

En este primer momento, los repartidores no son conscientes de su verdadero salario, porque no ha descontado los gastos de su consideración como autónomos.

Es después del primer mes, cuando se empiezan a dar cuenta del funcionamiento real de la plataforma. Ya existen referencias sobre el trabajo del repartidor, se puntúa su labor diaria y su predisposición a trabajar en las horas de alta demanda. ¿Cuáles son las horas de alta demanda? Las horas de máxima actividad: los viernes, sábados y domingo por la noche. Para obtener, una buena evaluación individual, una buena métrica en Deliveroo, una buena excelencia en Glovo (las denominaciones cambian, el sentido es el mismo), hay que estar disponible siempre esos días. En caso contrario, se penalizará el escaso compromiso con la plataforma.

**“Si no cogías horas el viernes, sábado y domingo te sancionaban quitándote horas de trabajo. Desde el principio ellos nos dijeron que era fundamental que trabajáramos los fines de semana”.**

**Esto era algo que teníamos hablado con los compañeros. Cuando soltábamos horas te bajaba el rendimiento, desde el principio esto era así, y luego daba igual los pedidos que hicieras, tu media era horrible”. (Elena)**

Al pagar la cuota de autónomos, declarar el IVA y abonar los gastos de gestión es cuando se advierte la realidad económica. Se necesitan más ingresos, más horas, pero será la aplicación la que determine si puedes trabajar en cada momento. El repartidor comprueba su nivel de excelencia, o métrica y advierte que ha bajado. Los pedidos no siempre caen se piden más horas a través del correo electrónico. Responden, posiblemente con un *boots*, una respuesta automática con las características de la evaluación individual. Los compañeros veteranos, ayudan a conseguir más horas.



“Pescar horas” es una parte de la actividad de los repartidores. Están en la zona de reparto que les han predeterminado y se dedican a actualizar la aplicación esperando que sus compañeros hayan soltado horas.

Existe la posibilidad de “soltar horas” y “pescar horas”, ambas van unidas. La primera consiste en dejar las horas que por interés no se quieren realizar. En la segunda, la aplicación asigna unas horas después de una petición previa, en función de la necesidad de la actividad, parametrizada por la que la plataforma y según el sistema de valoración. Es habitual que un día den una hora o dos: una al mediodía y otra por la noche. Puede que se decida no merece la pena ir a trabajar y sueltas las horas. Pero soltar las horas solo puede hacerse con un plazo de antelación, superior a 24 horas. En caso contrario, se está obligado a cumplir con ese horario. No hay justificación posible, enfermedad o accidente no suspenden esa obligación de cumplir con el horario de trabajo impuesto.

Se aprende a pescar horas, con la esperanza de obtener pedidos. Este es el sistema que las plataformas han preparado para tener siempre personal disponible en todo momento. Además, este sistema genera una competencia brutal. Si no se muestra voluntad de trabajar en horas poco productivas y no se está en horas de alta demanda, el sistema te expulsará; disminuirá la valoración y quedará fuera del circuito de los pedidos.

**“Yo me ponía alarmas por la noche para ver si algún compañero había soltado horas o turnos y, así, coger su turno. No te daban siempre todas las horas seguidas”. (Elena)**

Los horarios se establecen con una semana de antelación. Primero los repartidores, en función de su evaluación individual, hacen una solicitud de las horas cuando se les abre el horario. Cuanto mejor es la valoración del repartidor antes se abre su agenda. Una vez abierta se seleccionan las horas disponibles. Posteriormente, la plataforma, confirma o modifica las horas elegidas según la producción determinada por la plataforma. Por ejemplo, si la plataforma considera que para el centro de Madrid entre las 12 y las 13 horas de un lunes solo tiene que ver dos repartidores, solo podrán trabajar aquellos que hayan seleccionada esa hora antes que los demás. Si un repartidor quiere trabajar en el centro a esa hora y no es uno de los dos elegidos, aunque se conecte con la aplicación nunca le caerá un pedido.

**“Las meriendas nadie las quiere porque no hay pedidos. A veces, te deban las horas sin sentido. Luego, con el cambio de TRADE fue insostenible, fue a peor. Aunque aguante y me adapte por necesidad”. (Elena)**

Por otro lado, las plataformas exigen estar en la zona de reparto fijada con una antelación de cuarto de hora al inicio del turno. En caso de no estar en el momento predeterminado, se expulsa al repartidor del sistema y no podrá trabajar hasta la siguiente hora. El sistema garantiza la cobertura de cubrir todas las horas que la



plataforma necesita para atender toda la producción, fomentando una competencia salvaje.

#### **4.8. Los conflictos**

El sistema impone un ritmo de trabajo en el que es imposible no competir con el resto de los repartidores. Una competencia acomodada a las reglas que ha impuesto la plataforma de forma absolutamente unilateral.

##### **La geolocalización**

Esta herramienta está constantemente activa en todo momento. Las plataformas, conocen saben perfectamente en dónde se encuentra el repartidor, e, igualmente, el tiempo que se invierte en cada recorrido.

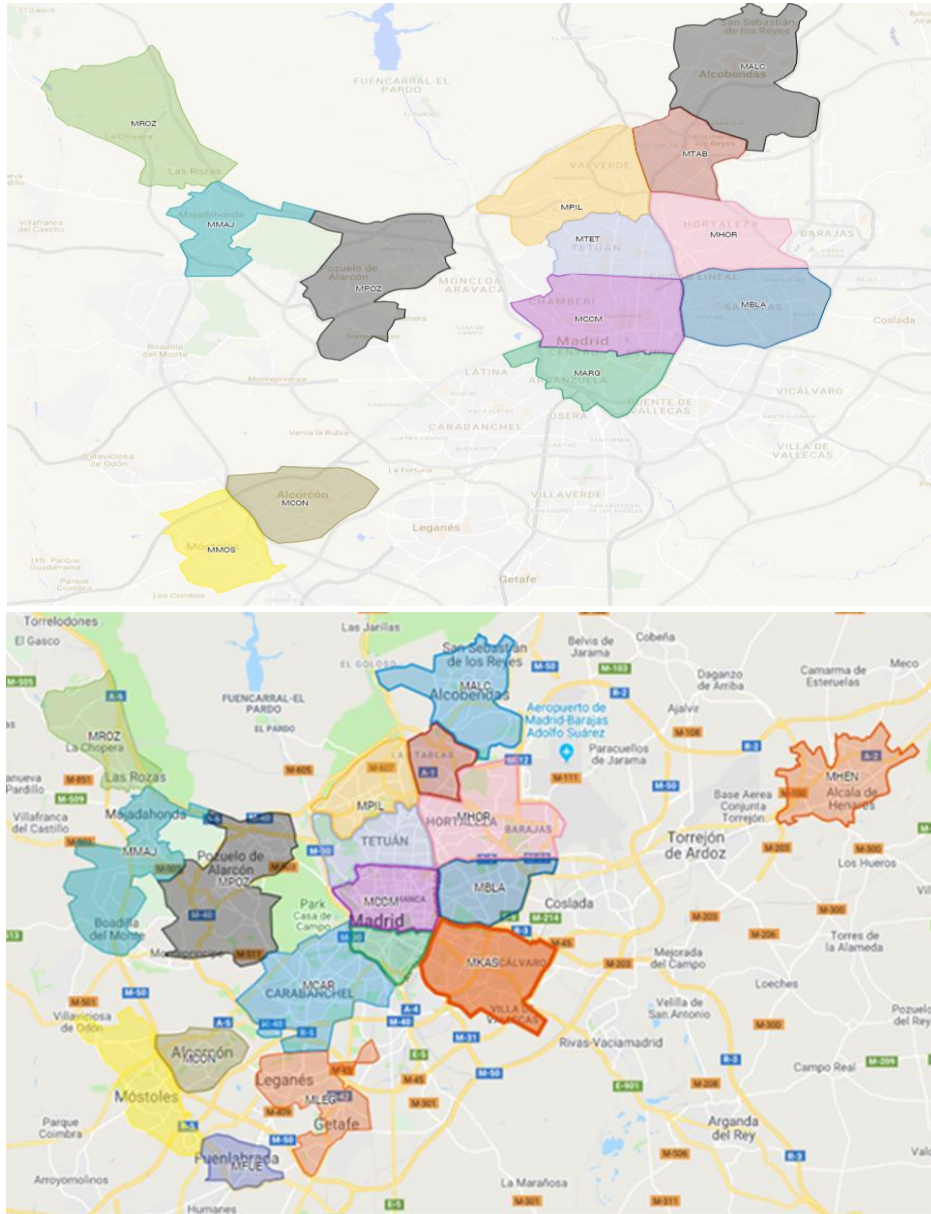
Una de las cuestiones que más valoran los clientes de las aplicaciones de reparto de comida, según las plataformas, es que pueden saber en todo momento donde se encuentra el repartidor. Con esta excusa, las plataformas contralan la situación de todos sus repartidores incluso cuando no están trabajando.

Sin esta herramienta sería imposible el control constante. Pero el control se efectúa a través del Smartphone personal del repartidor y la plataforma facilita datos personales de los clientes como su domicilio.

La geolocalización se utiliza para distribuir a los repartidores por el territorio de la ciudad. La empresa determina unas zonas concretas de reparto con unas fronteras y delimitaciones que son captadas por el GPS y que impiden trabajar a aquellos que no están asignados en esa zona y, también, expulsa a aquellos que no se conectan a la zona asignada. Por ejemplo, si el repartidor está asignado a la zona de Madrid centro y está en Moncloa se le impedirá la conexión.



**Algunos mapas de las zonas de reparto utilizados sucesivamente por Deliveroo en Madrid. División de las zonas y nomenclatura de cada zona.**



“Tienes que ponerte en activo en el dispositivo en la zona. Y era verdad, si no estaba en la zona, el dispositivo no me permitía ponerme activo. Eso fue lo que me enseñaron en la formación con un tutor, que era otro compañero, y me explicó que tenía que estar dentro de la zona que me habían asignado. Al principio iba al centroide (denominación que utilizan para fijar un punto de reunión por zona) que era el sitio donde me decían que tenía que estar luego, cuando ya conocía los linderos de mi zona (Tetuán) me conectaba

**nada más pasar la linde y ya me empezaban a caer pedidos".** (Yndonne Josefina)

### **Los tiempos muertos**

El modelo de trabajo se basa en tener un volumen elevado de repartidores para distribuir cualquier pedido. Cada plataforma estima un número de repartidores para cada franja horaria y zona de trabajo, siempre habrá repartidores disponibles. Pero, en muchas ocasiones la estimación no se cumple y no hay pedidos para todos.

Uno de los problemas que siempre se quejan los repartidores es que no siempre depende de ellos llevar los pedidos en poco tiempo. Está claro, que con el sistema "hipercompetitivo" creado por las plataformas, todos quieren entregar los pedidos lo antes posible. Lo que ocurre es que los pedidos no salen cuando ellos llegan al restaurante. Los fines de semana las comandas se acumulan y, muchas veces, los pedidos de las plataformas salen más tarde. Eso supone que los repartidores esperen horas muertas en las puertas de los restaurantes.

El repartidor es el primer interesado en estar activo, de hecho, están obsesionados en que les caigan pedidos y si eso no ocurre, saben que serán castigados por la aplicación.

Los repartidores, sobre todo los veteranos, están conectados el máximo de horas que le permita la aplicación.

### **El rechazo de pedidos y sus consecuencias en el sistema de evaluación**

Una de las características del trabajo que las plataformas abanderan como muestra de la libertad y autonomía del repartidor es su facultad de rechazar pedidos. Realmente no se rechazan, sino que se reasignan, pasan a otro repartidor que lleva esperando más tiempo.

No se rechazan muchos pedidos, dadas las consecuencias que tiene. Sí pueden rechazarse pedidos que supongan un kilometraje muy largo y supongan una inversión de tiempo excesiva en el pedido. Es una cuestión de maximizar el tiempo, de ser lo más productivo posibles. Ese análisis lo hacen los repartidores. La aplicación acepta todos los pedidos siendo consciente que tiene un gran número de repartidores y que muchos de los repartidores no siempre tienen pedidos que atender.

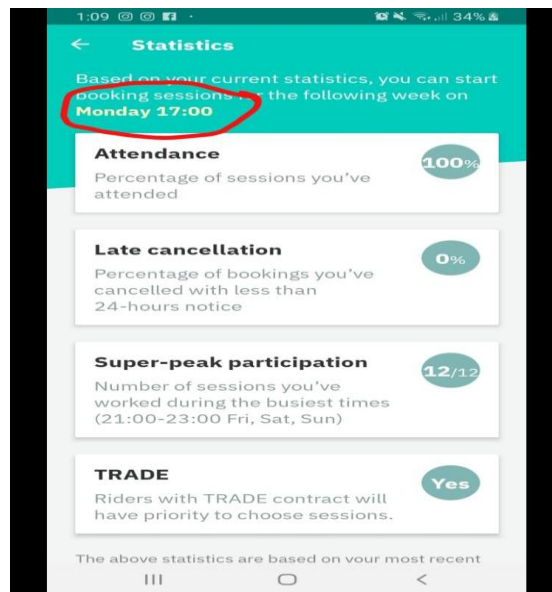
Rechazar pedidos tiene un coste en la valoración individual.

**"No todos teníamos las mismas horas. Era muy desigual. Al principio, al entrar en Deliveroo, te tenías que ganar el puesto. Eso no te lo dicen, pero se habla entre los compañeros. Y tenías que dar el callo. Si empiezas a rechazar pedidos o a saltar turnos, la consecuencia es que la semana que viene te quedas sin horas".** (Elena)



### La evaluación individual y cómo sancionar a los repartidores y las repartidoras

La evaluación individual es una herramienta desconocida para el repartidor en sus baremos y funcionamiento, pero conocida en sus consecuencias. Incluso, existen supuesto de trabajadores de alta puntuación, pero a los que el horario se les abre más tarde que a los demás. Sólo hay una posible explicación y es que esta herramienta puede ser modificada de forma manual, en base a criterios no conocidos por el repartidor.



Por ejemplo, trabajadores que después de una queja por alguna incidencia en el chat de la aplicación o por correo electrónico han sido relegados a la última hora de apertura del horario (lo que supone que tendrá las peores horas disponibles). Esta situación es bastante habitual. Estamos ante una sanción encubierta en la que las plataformas ejercen su autoridad y bloquean a aquellos repartidores sobre los que tengan dudas de su trabajo. Una mala valoración de un cliente o de un restaurante supone una investigación por parte de la plataforma. En el caso de Glovo, los trabajadores lo definen como “modo ciborg” porque al abrir la aplicación aparece un robot y no pueden acceder a la aplicación y, por tanto, no pueden trabajar. Deliveroo envía mensajes para que te acerques a las oficinas.



Se utiliza una estrategia similar de bloqueo de cuentas, con la intención de obligar al repartidor a que se acerque a la oficina y, así, de este modo, no se deja constancia por escrito de los motivos por el que te bloquean la cuenta. Dan una reprimenda al trabajador: "No estás trabajando bien". Luego, en función de la actitud de su valoración sobre el posible error, podrá seguir o no trabajando.

En realidad, es el ejercicio del poder disciplinario de la forma más tradicional, pero a través de instrumentos tecnológicos.

Si la plataforma permite al repartidor seguir, lo hace con una mancha en su historial de trabajo. Su capacidad de rechazar pedidos quedará limitada e, igualmente su capacidad de crítica, ya no puedes rechazar pedidos, no te puedes mostrar muy contestatario con la empresa, contravenir las reglas supondrá la expulsión del trabajo. Se crea un efecto disuasorio sobre los repartidores. Si se acaba de empezar no se puedes permitir el lujo de perder este trabajo. Es el único ingreso y tiene que pagar las deudas con Hacienda y la Seguridad Social. Si se abandona, lo último que ha ganado se lo llevarán los gastos fiscales y de Seguridad Social. Habrá que aguantar como sea.

### Problemas técnicos de la aplicación

Un conflicto habitual es el producido por los errores de cálculo en el número de repartidores por hora. La oferta y la demanda no se ajustan bien. Hay momentos en los que tienes a cientos de repartidores en la calle y no hay pedidos para distribuir. Esta situación se ha dado varias veces en Glovo y la plataforma lo ha resuelto

expulsado a todos los repartidores de la franja horaria. A esto se le llama “kick out”. También se le llama “patada” cuando no se encuentra el repartidor en la zona asignada o no tiene encendido el botón de auto asignación. Este último botón es el que determina que se está bajo los parámetros de Glovo, e insisten, constantemente, para que siempre esté encendido. En caso de no estar con ese botón encendido, se puede trabajar, pero el algoritmo te buscará el último. La patada es un sistema que equilibra la oferta y la demanda sin previo aviso, sin justificación ni compensación por estar en la calle y no recibir pedidos.

Deliveroo también ha tenido problemas con la aplicación, pero lo ha compensado económicamente, en las facturas, como ajuste técnico. El valor de la compensación lo decide Deliveroo.

**“Había muchos fallos con el sistema. Se caía varias veces. Casualmente esto ocurría en las horas en las que teníamos un tiempo concreto para conseguir los bonos de 150 euros. Esto me pasó unas cuatro veces. Las primeras me compensaron por la caída y me dieron el bono porque estaba a punto de conseguirlo. En las siguientes me compensaron sólo por la caída y no conseguí el bono”.** (Elena)

### **Vacaciones, un derecho que no se puede disfrutar**

En una entrevista de El PAÍS Retina a Will Shu, destacaron de sus palabras la siguiente valoración:

*El CEO de Deliveroo, Will Shu, asegura que están buscando fórmulas para ofrecer beneficios como vacaciones pagadas a los repartidores más dedicados... siempre que no implique contratarlos.<sup>18</sup>*

El derecho a vacaciones pagadas, sólo para los más productivos. En realidad, para nadie. Pero es que los descansos largos no pagados tienen consecuencias en las métricas o en la excelencia del repartidor.

**“El primer año no me cogí vacaciones, lo trabajé todo. El siguiente año yo quise cogerme una semana o dos, y el contrato decía que había que avisar con antelación de dos meses. Yo avisé con tres meses. Envié un correo con las fechas de mis vacaciones y diciendo que en ese periodo no iba a coger horas, pero que luego, cuando volviera no me bajarán las horas. Que llevaba trabajando desde los inicios y que no solía soltar horas. Que se fijaran en las métricas. Yo envié ese correo. Tenía que trabajar muchas horas para poder irme de vacaciones. Soy como una hormiguita y ahorre para poder irme sin tener problemas económicos a la vuelta. ¿Cuál fue mi sorpresa al volver de**

---

<sup>18</sup> Manuel G. Pascual, “Los ‘riders’ que trabajen 40 o 50 horas deberían tener pensión” publicado el 24 de octubre de 2018 [https://retina.elpais.com/retina/2018/10/23/innovacion/1540313099\\_763468.html](https://retina.elpais.com/retina/2018/10/23/innovacion/1540313099_763468.html) (Consultado el 8 de agosto de 2019).



las vacaciones? Estuve una semana con 5 horas, y la siguiente con menos ya. Entonces fue cuando deje de trabajar. Me pille un gran rebote. Me enfadé mucho. Mira que estaba avisada por mis compañeros que me decían no te van a cuidar, no te van a dar más por ser antigua. Cuando yo lo estaba dando todo y no me vi cuidada. Fue una gran decepción. Llamé a la gestoría y dije que me dieran de baja de autónomos ya, porque no podía pagar la cuota de autónomo.” (Elena)

#### 4.9. Las comunicaciones con los repartidores

Una de las formas de control que la empresa tiene sobre los repartidores es a través de la comunicación; bien por correo electrónico, bien por telegram o whatsapp. Estas vías de comunicación son constantes, a través de ellas se dan órdenes y se organiza el trabajo. Hay boletines informativos que explican cuáles son las novedades de la semana y cuál va a ser el incentivo económico para las horas de alta demanda. La plataforma establece un sistema de *bonus* o premios económicos con la intención de seguir fomentando la competitividad. El repartidor debe estar atento a las instrucciones y órdenes que se le imparten a través de los medios indicados.



##### JUAN CARLOS,

Agradecemos a todos la colaboración de estas últimas semanas. Se aproxima un fin de semana diferente por el día de puente y el festivo de la próxima semana.

Aconsejamos evitar la reasignación de pedidos ya que vuestros compañeros y clientes son los afectados.

##### Madrid

Tras la Semana Santa, un gran impulso de la demanda nos devuelve a valores normales, recuperando ingresos por hora de colaboradores hasta valores normales.

Glovo correrá próximamente con las comisiones de los cajeros en los que retires efectivo, facilitando de esta forma la colaboración de cada uno.

Reasignaciones y cancelaciones han reducido drásticamente, mejorando el tiempo de entrega de cada pedido y en consecuencia los ingresos por hora de cada colaborador.

#### 4.10. La competencia como juego

Para fomentar la competencia, el ingreso de nuevos repartidores, se establecen bonus a aquellos que incorporan a otros repartidores: 30 euros por traer un “amigo”. Pero, poco a poco, los nuevos irán empujando a los antiguos (los que llevan más de un año aproximadamente). Los antiguos no podrán aguantar el ritmo de los nuevos que están menos quemados. Siempre están buscando candidatos nuevos para incorporar a



trabajar. El aumento de plantilla no supone un aumento de los costes. El algoritmo está preparado para repartir el trabajo independientemente del número de personas en la calle. Si hay personas que no reciben pedidos, el sistema y el tiempo les irá excluyendo. El repartidor tiene tan interiorizado el modelo que cuando no recibe pedidos, a menudo llega a la conclusión que es porque ha hecho algo mal. La causa de su escaso nivel de pedidos se debe a algún motivo o error provocado por su trabajo. La verdad es que cada día entran nuevos repartidores que van empujando a los que ya están trabajando, del mismo modo que ellos empujaron a los que estaban antes.

**“Lo que la empresa te dice es que el trabajo depende de ti. Ese es el juego que hizo la empresa. Y es lo mismo que otras empresas. Es el juego de mi rendimiento, de mi superación, yo tengo que dar todo lo que puedo. Y empiezas a encontrarte con otras barreras: falla la aplicación, o que te dan menos horas o porque la competencia está muy alta y con gente que trabaja 50 o 60 horas con una puntuación altísima. .... Estar pensando todo el rato con el pedido. La incertidumbre constante. No sabes si vas a llegar, con cuánto vas a llegar a fin de mes y si vas a conseguir el bonus. Yo sabía exactamente cuántos pedidos llevaba y además era visible el número de pedidos.”** *(Felipe)*

**“Empezaron a meter a muchísima gente. No tenías tantas horas. Luego nos dijeron no se os va a pagar por hora sino por pedidos.... Teníamos que firmar un contrato para estar de acuerdo y como no lo firmes estáis fuera. Había incentivos, por 25 pedidos en un fin de semana te daban 200 euros. Aquí llegué a decir esto me compensaba, pero luego cambiaron los incentivos y era muy difícil conseguirlos...Realmente había tres incentivos, uno de 200, otro de 140 y el último de 70. Todos eran si trabajabas el fin de semana y había que conseguirlo en un tiempo determinado un número de pedidos.... Yo estaba estresada porque si no los conseguía era 200 o 300 euros menos a la quincena.”** *(Elena)*

#### **4.11. Cómo la competencia es introducida en la forma de trabajo. Las primeras movilizaciones**

Deliveroo utilizó este sistema de forma masiva cuando cambió su sistema de trabajo y de pago. Introdujo un número de repartidores muy importante justo en el momento que planteó el cambio de contrato a TRADE. Con el cambio de contrato, se modificó la forma de pago, se dejaba de pagar por hora y se pagaba por pedido. Entonces llegaron un montón de repartidores con las nuevas condiciones a los que siempre les caían pedidos y los antiguos veían no solo peligrar su forma de trabajo sino sus puestos de trabajo. Este fue el origen de la primera movilización de los repartidores de Deliveroo y el origen de Ridersxderechos.



**“Un día nos llega a todos los repartidores un correo donde se nos explica que iban a cambiar las condiciones de trabajo de forma unilateralmente, o sea, y al que no le guste que se vaya y que van a empezar a pagar por pedido y van a dejar de pagar por hora”.**

**“Se inicia cuando nos llega este correo. En Tribunal habíamos hecho un grupo de amigos enormes. Había que aceptar el pago por pedido y firmar el Trade y en el mismo correo venían los bonos para los que firmaran el TRADE: en una quincena si conseguías 85 pedidos, en una semana, te pagaban 200 euros. Muchos lo entendimos como un deterioro de nuestras condiciones de trabajo. Otros no lo vieron así. Y empezamos a movilizarnos entre los que estábamos en Tribunal, porque en Barcelona también estaba empezando a movilizar. Aquí surge la figura de Laura, ella toma las riendas en Madrid. Intentamos asociarnos con las motos. Nos empezamos a dar de frente contra el modelo de trabajo. No nos habíamos dado cuenta cómo estaba hecho el modelo de trabajo que bloquea las posibilidades de organización. Ahí empezamos a darnos cuenta.” (Felipe)**

Las plataformas modifican sus condiciones siempre y cuando sea necesario. Al principio, ofrecen unas condiciones aparentemente atractivas tanto para los clientes como para los trabajadores con la intención de ir cogiendo cuota de mercado. Después, según van ampliando su campo de influencia van modificando sus condiciones. Se modifican las condiciones de los repartidores de forma unilateral, sin negociación, sin garantías de ningún tipo.

<https://www.elmundo.es/motor/2017/05/03/5909a6ba22601d642d8b460b.html>

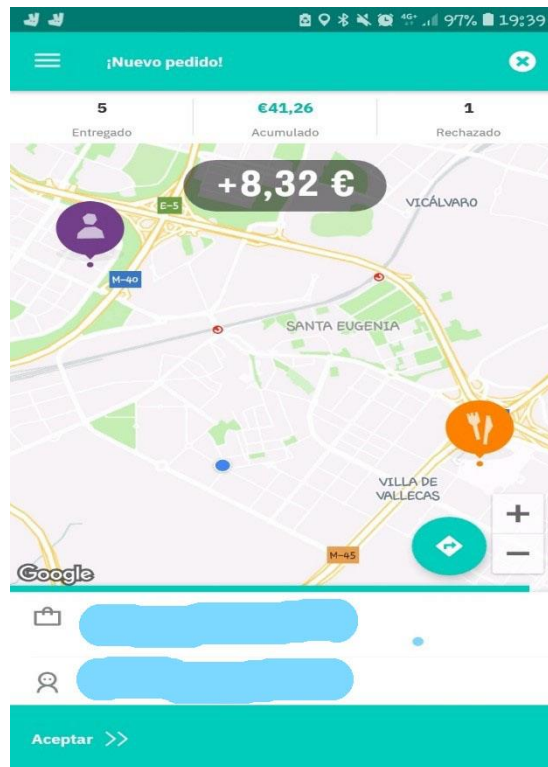
#### **4.12. Los trabajadores antiguos son un problema**

Sin duda, el paso del tiempo, también es un enemigo para mantener la actividad. Cuando las piernas ya no pueden más, cuando mirar la bicicleta genera cansancio y se advierte que las motos tienen muchos más pedidos, el repartidor se plantea si continuar con la bici o pasarse a la eléctrica o la moto. Se constata con los compañeros que cambiar de vehículo supone volver a entrar en el círculo de los repartos. Así que, los que han conseguido aguantar en la plataforma, deciden coger otro vehículo, la moto, que permite trabajar más tiempo, superar las ocho horas porque con la moto no se está tan cansado como con la bicicleta. Pero aumentan los gastos, el vehículo gasta más en gasolina, seguros y mantenimiento. Sin remedio, los repartidores necesitan aumentar el número de horas y mantener la puntuación para que el número de horas no se reduzca.

Las plataformas vendían la imagen de repartidores en bicicleta, imagen fresca y muy ecológica. Actualmente, están marginando a los que trabajan con este vehículo porque es menos rentable, menos rápido que la moto. Incluso están introduciendo el coche como vehículo de reparto. De esta forma, se garantizan hacer pedidos más largos. La



mayor parte de la flota son motos. La cuestión es la rentabilidad y para las plataformas son mucho más rentables las motos que las bicicletas. De esta manera, la Empresa, sin invertir un euro, renueva su equipamiento y se hace más productiva.



#### 4.13. La gestión como autónomo

##### Problemas con la administración

En este “vía crucis” particular, una parada obligatoria es la deuda con el Estado, son muchos los que terminan con diferentes deudas con Hacienda y con la Seguridad Social. Muchos de los repartidores después de pagar impuestos no llegan al 70% del SMI, y, además, han aumentado sus gastos para poder seguir siendo competitivos.

La gran mayoría de los repartidores no tiene conocimientos técnicos sobre el pago de impuestos, ni tienen una mentalidad de emprendedor, lo único que intentan es llegar a fin de mes lo mejor posible. En algún momento, si tienes un serio percance con la plataforma o tienes que parar por alguna circunstancia, tienes que decidir entre pagar los impuestos o comer, es un reflejo del nuevo trabajador pobre que han creado las plataformas.



### El negocio de las gestorías

Para el desarrollo de esta actividad, las gestorías caminan de la mano de las plataformas digitales. En la sesión formativa, las plataformas publicitan las gestorías donde se puede ir a que te tramiten la documentación necesaria. Las gestorías se convierten en un instrumento esencial para el mantenimiento del modelo y su justificación. Tramitan los documentos que el repartidor por su desconocimiento no puede gestionar y al mismo tiempo fundamentan formalmente su consideración con autónomo, obteniendo un beneficio por ello.

### 4.14. Escasos ingresos

Los ingresos de los repartidores son escasos, insuficientes. Es cierto que en las plataformas siempre hay un grupo de privilegiados, siempre tienen un número de personas que sirven de ejemplo para motivar al resto, para mantener la competencia entre los trabajadores y difundir las supuestas bondades de la plataforma. Siempre hay un grupo que genera opinión positiva y detrás de ellos está la empresa que los utiliza para seguir defendiendo su modelo económico.


Entre nuestros afiliados contamos con compañeros que fueron utilizados por las plataformas, que se identificaron con la empresa. Las plataformas trabajan la imagen corporativa, trabajan el sentimiento de pertenencia a una comunidad especial, pero no quieren lazos eternos con nadie.

Si tomamos como referencia la evolución de Deliveroo en España, en menos de dos años ha ido descendiendo el valor de los pedidos. De forma unilateral, sin negociación o justificación alguna. Glovo también ha modificado su forma de pago varias veces y Ubereats lo modifica, según la información recabada, cada seis meses. Stuart paga a sus repartidores que distribuyen paquetes, 1,21 € por paquete que, después de declarar el IVA, se queda en un euro. Por eso, los repartidores cargan las bicis y sus espaldas hasta el extremo.



Es difícil hacer una media de la retribución de Glovo, sobre todo porque cambia el pago según las ciudades. La empresa en sus anuncios dice que puedes ganar 5,5 por pedido y la hora de trabajo unos 11 euros. Lo normal es que el valor de los pedidos sea por debajo de 4 euros y no en todas las horas caen pedidos. Con lo que el salario, ya es inferior a lo que ellos trasladan en sus publicaciones. La principal diferencia con Deliveroo es que en Glovo hay más pedidos y puedes ganar un poco más, pero trabajando mucho más. En Deliveroo, se paga algo más, pero, actualmente el valor de sus pedidos ronda los cuatro euros. Se trata de una retribución bruta. De cada recorrido hay que descontar la parte proporcional de impuestos, seguros, mantenimiento y demás gastos.


En lo que ambas plataformas coinciden, es en imponer un sistema variable de pago por pedidos, de tal forma, que cada pedido tiene un valor diferente y es, de esta manera, como las plataformas hacen fluctuar los pedidos bajo unos parámetros establecidos con anterioridad e impuestos y modificados de forma unilateral. De esta forma, los repartidores, nunca pueden saber el valor cierto de los pedidos, al no ser igual para todos los pedidos.



¿Cómo se paga en Madrid?

**Ecuación de pago orientativa:**

- Tarifa Base: 2,50€
- KM: 0,34€ \* KM
- Tiempo de espera: 0,05€ \* min
- Dirección extra: 1,35€
- Cuota extra por complejidad: % variable



**Pago por pedido**

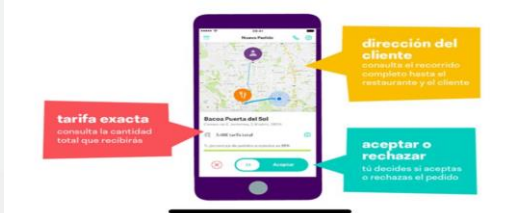
2€ TARIFA DE RECOGIDA + 1€ TARIFA DE ENTREGA + € TARIFA DE DISTANCIA + € TARIFA DE REPARTO TOTAL = tarifas establecidas

La **tarifa de distancia** varía según la zona en la que se reparte y las características de cada pedido.

Además, tendrás:

- **tarifas adicionales** en los momentos de mayor demanda
- **tarifas especiales** en circunstancias excepcionales
- y un **extra de 0,25€** si repartes en moto o bici eléctrica

Tú decides cómo trabajar con Deliveroo. Podrás elegir si **aceptar o rechazar** cada pedido sabiendo desde el principio cuánto ganarás por él y dónde se va a entregar.



Las bicicletas tenían un perímetro de distancia de 5 kilómetros. En el periodo anterior, primero salía en la aplicación la distancia del restaurante que debía estar en ese perímetro y después, una vez recogido el pedido, al mover la pestaña de recogido, salía la dirección del cliente. Era habitual que las distancias fueran superiores a 5 kilómetros si sumabas todo el recorrido. Es por eso que en este último cambio pasaron las distancias de bici a 10 km y te incluía todo el recorrido desde el principio. Para motos ya no hay distancia, se hacen recorrer más kilómetros que antes. Se utiliza un sistema de subasta de los pedidos. Cómo se puede leer en la imagen inferior “pago por pedido”: primero abonan 2 € por aceptar el pedido más 1 euro por entrega y después añaden tarifas adicionales y especiales que no están explicadas cual es el criterio ni cómo se fija. Los repartidores solo saben que hay un criterio que la empresa esgrime siempre, la dificultad del recorrido. Ese recorrido, la ruta hasta el domicilio, se debe hacer según la empresa establece. Si no sigues la ruta que ellos sugieren recibirá un mensaje diciendo que no ha ido por la ruta adecuada y de repetir ese comportamiento puede ser desconectado. Por último, para terminar esa nueva fase, Deliveroo garantiza que el valor del pedido será como mínimo de 3,75€ y que sólo el 5% de los pedidos salen a ese precio. Lo que no dicen es cuantos pedidos salen a 3,77 €. Es decir, en función de la distancia y la complejidad del pedido Deliveroo establece un valor del pedido. Por ejemplo, sale un pedido a 5 euros de Atocha a Santiago Bernabéu, que por el google maps son 5,4 km. pero invierte más de 17 minutos en llegar y si es un pedido de un restaurante que tarda mucho, por ese valor normalmente es rechazado. Entonces salta el pedido a otro repartidor de la zona, pero eso no quiere decir que salga al mismo precio ni más alto. Puede salir a otro repartidor a 4,95 €. Si es vuelto a rechazar puede aparecer otro, pero esta vez explican que el pedido tiene una propina de dos euros. Si finalmente es rechazado y queda muy poco tiempo para que se pueda recoger es entonces cuando sube el precio, pero el repartidor tendrá que correr mucho para que al cliente le llegue la comida caliente.

El caso más significativo de cómo las plataformas han evolucionado/modificado su forma de pago ha sido Deliveroo, cuya evolución, desde su implantación en el 2016, ha sido significativa y demostrativa del endurecimiento y precarización continua de las condiciones de trabajo.

**“Nos pagaban de menos. He tenido que reclamar varias veces que me pagaran lo que me debían. A lo mejor se han comido un par de pedidos. Hablabas con el resto de compañeros y les había pasado lo mismo casualmente. Había que estar muy al loro con los pedidos.” (Elena)**

Deliveroo, cuando llegó a España, estableció un sistema de pago por horas, cuyo valor era de 8,50 la hora de trabajo. Un claro elemento de indicio de laboralidad realizar pagos por hora. En aquel momento, no había métrica o no era tan importante como para definir los turnos porque en la hora de trabajo ya se encarga el algoritmo de que todos tuvieran pedidos para repartir. Y si no te tocaba ningún pedido se cobraba.

En el verano (junio-julio) del 2017, se modificó el tipo de contrato pasando de autónomo puro a TRADE (Trabajador autónomo económicamente dependiente) y junto a ello la forma de pago. El criterio ya no sería por hora, retribuyendo por pedido. El valor del pedido era de 4,25 € si vas en bici y 4,50 € si vas en moto y o bici eléctrica. Garantizaban, además, que si se cambiaba de contrato obtendrías dos pedidos por hora y si superabas un número de pedidos al mes podrías cobrar un bonus de 200€, otro de 140 euros y un último de 70 euros.

Aquellos bonus eran un anzuelo que se utilizó para los repartidores antiguos con el sistema de pago por hora aceptaran el contrato TRADE y pasaron a ingresar por pedidos. Esta trampa, acompañada por unos objetivos muy fáciles de conseguir, fue uno de los elementos que impulsó a muchos a aceptar las nuevas condiciones de trabajo. Una estrategia determinada por la empresa y que consiguió acabar con el movimiento de riders contra Deliveroo.

Pero a los seis meses los bonus desaparecieron.



Esta estrategia se volvió a repetir con la implantación del valor variable del pedido. La modificación llegó después de reducir el valor del pedido. El pedido pasó a 4,25 para bicis y 4,50 para motos. Este valor se redujo en 25 céntimos. Cuando la gente empezó a protestar, enviando correos a la empresa, volvieron a cambiar el valor del pedido. Esta vez impusieron un sistema variable en función de la distancia recorrida que perjudicaba a los repartidores, estableciendo una especie de subasta de pedidos, una nueva forma de incrementar la competencia.

Deliveroo se garantiza que al final algún repartidor acepte el pedido dado su volumen de flota y su necesidad de pedidos.

José, repartidor que nos explicó el procedimiento, señalaba que uno de los problemas más graves es no saber realmente cuantos pedidos has hecho y cuanto has ganado por cada pedido porque ya no tienen el mismo valor. A diferencia del sistema anterior, el repartidor no controla el número de pedidos y su valor. Ahora cada pedido tiene un valor diferente y nunca se conoce lo obtenido cuánto ganas porque en la aplicación no queda registro de esa actividad y cuando llega la factura se suma el número de pedidos y el total de su valor.

Deliveroo ha pasado de pagar por hora a pagar por pedido y luego, por último, a subastar los pedidos controlando en todo momento su valor y jugando con la necesidad de los trabajadores. Endurecimiento y precarización continua de las condiciones de trabajo.

Para publicitar el nuevo, se efectuó la siguiente campaña:

**Pago por pedido**

2€ TARIFA DE PEDIDO 1€ TARIFA DE ENTREGA tarifas establecidas

TARIFA DE DISTANCIA

tarifa de recogida - tarifa de entrega - tarifa de distancia - tarifa de reparto total

La **tarifa de distancia** varía según la zona en la que se reparte y las características de cada pedido.

Además, tendrás:

- **tarifas adicionales** en los momentos de mayor demanda
- **tarifas especiales** en circunstancias excepcionales
- y un **extra de 0,25€** si repartes en moto o bici eléctrica

Tú decides cómo trabajar con Deliveroo. Podrás elegir si **aceptar o rechazar** cada pedido sabiendo desde el principio cuánto ganarás por él y dónde se va a entregar.

**tarifa exacta** muestra la cantidad total que recibirás

**dirección del cliente** muestra el recorrido sugerido hasta el restaurante y el destino

**aceptar o rechazar** tú decides si aceptas o rechazas el pedido

Churrería Chocolatería Siglo XIX  
Av. de la Albufera 270, 28018

Calle Río Esmeralda, [redacted], 28018

**Aceptar >>**



#### 4.15. Accidentes de trabajo

**“Tuve un par de accidentes graves. El primero fue doloroso y grave, me rompí una costilla. La gente me ayudó. Y lo primero que miré fue la bici, pensaba, por favor que mi bici no esté rota porque mi preocupación era poder respirar para seguir repartiendo. Me quedaban cuatro horas de trabajo. No me podía desconectar porque necesitaba el dinero. Aguante como pude y seguí trabajando. Fue muy doloroso.” (Elena)**

Los datos que nosotros manejamos en las encuestas realizadas a pie de calle y en la web, la gran mayoría de los encuestados, el 84%, nos reconocen haber tenido un accidente de trabajo en los seis primeros meses. Por supuesto, al ser autónomos, no hay registro de los accidentes ni de los leves ni de los más graves.

En materia de prevención de riesgos, es escaso el conocimiento que tiene el repartidor y escasa la información que han recibido, aunque son conscientes de que es un trabajo con gran desgaste.

**“Contaba las veces que montaba (quitar el caballete o pata de cabra en la moto). Sube la moto, baja la moto. Era un movimiento repetitivo con un peso grande. Por cada pedido lo realizaba 8 veces como mínimo el mismo movimiento.” (Yndonne Josefina)**

Las caídas son diarias, bastante habituales por el alto ritmo de trabajo que tienen. Los accidentes que se consideran importantes son los que les provocan algún tipo de lesión e impide continuar con su trabajo. Entonces se sigue un protocolo establecido. Primero, llaman a las plataformas donde comunican que han tenido un accidente. Las personas de soporte le preguntan si puede continuar para entregar el pedido. Si no pueden continuar y el pedido se puede entregar se acerca otro repartidor. Si el pedido se encuentra estropeado, llaman a otro repartidor a hacer el pedido desde el principio. Si el repartidor no puede continuar le desconectan para que no le caigan más pedidos. Si esto ocurre, empieza un calvario.

El caso de Y. J., es muy ilustrativo. Yndonne, en el momento del accidente tenía 52 años y estaba muy bien considerada por la empresa. Era la que se encargaba de llevar los pedidos a las oficinas de Deliveroo. Tenía unas métricas muy buenas y podía realizar entre 6 y 8 pedidos a la hora. Por supuesto, eran los pedidos de la oficina y se asignaban a ciertos repartidores de confianza, porque conseguir ese número de pedidos en una hora es imposible para otro repartidor que tiene que hacer los pedidos de uno en uno. En la oficina, le enseñaron cómo podía hacer para que le entraran todos los pedidos a la vez.

Yndonne tuvo el accidente entre la Avda. de Asturias y Paseo de la Castellana, muy cerca de la sede de Deliveroo. El accidente fue provocado por la huida de unos perros de una señora que cruzaron la calle. Yndonne tuvo que esquivar a los animales, pero

no pudo evitar caer al asfalto de lado. En el accidente, tuvo una fractura del tabique de la nariz, varios dientes rotos, el húmero roto, varias fracturas en la pierna y la rodilla destrozada.

**“Frené, hice lo que pude y ya... Tan es así, fíjate lo que te digo, tan es así la presión que yo tenía para ese pedido...vinieron dos señores para levantarme...había perdido el conocimiento, no sé el tiempo que estuve en el suelo, tenía sangre, la moto encima ... era tanta la presión que les decía a los señores: yo tengo que levantarme y tengo que llevar ese pedido, el pedido, el pedido y los señores me decían deja el pedido, señora quédese tranquila. El pedido está ahí y tengo que llevarlo, solo pensaba eso. Entonces escribí un chat (un mensaje escrito a soporte): he tenido un accidente vengan a por el pedido. Los señores me decían que me olvidase del pedido. Y yo les decía me van a penalizar, no voy a repartir más. Yo pensaba que me iba a levantar y que iba a seguir trabajando. Nunca pensé que después de eso me llevara dos años. Estaba pendiente de no dejar caer mis métricas.”** (Yndonne Josefina)

Las plataformas carecen de cualquier empatía, en los accidentes graves y que supongan una baja de larga duración, el repartidor cae al nivel más bajo en la puntuación.

En el siguiente mensaje, esta vez de Glovo, deja claro de que ya no interesa seguir contando con su trabajo. Si quiere volver debe empezar desde cero. Volvemos a la casilla de salida.

SOPORTE AL GLOVER

Hola Ricardo ,

Informarte que al darte de baja es porque significa que no colaborarás con Glovo , es por ello que si retornas a Glovo comenzaría tu puntuación en 0 y progresivamente iría aumentando , según los parámetros e indicadores que se solicita para llegar a la opción de escoger horas .

Gracias , quedamos a tu disposición.

En caso de los accidentes leves, no se recibe ningún pedido (bloqueo de la cuenta) en el mismo día o en varios días hasta que se demuestre con algún parte que has tenido que acudir al médico.

Los repartidores, al volver de la baja, aunque normalmente anticipan la vuelta al trabajo, no guardando los días necesarios de reposo, se encuentran con que su evaluación individual ha bajado: la próxima semana tendrán menos horas.

Las plataformas han encontrado la forma de reducir los accidentes laborales: no existen porque no se comunican.



**Trabajador de Glovo que sufrió un accidente cuando estaba repartiendo. Fue atropellado con un coche y como se puede observar en el hospital le reconstruyeron la oreja porque su cara se deslizó por el asfalto. A los dos días del accidente, estaba de vuelta en el trabajo. Su puntuación bajó a la mitad y en la siguiente semana sólo tuvo 10 horas de trabajo.**

Un accidente grave puede suponer el fin de vida laboral en la plataforma. Pero también el fin de la vida del repartidor, como es el caso de Pujan. El repartidor nepalí sufrió el atropello de un camión de la basura. Este trágico suceso se ve aumentado por la suplantación de personalidad al trabajar Pujan con otra cuenta. La plataforma negó cualquier tipo de responsabilidad.

[https://cronicaglobal.lespanol.com/business/pujan-koirala-glovo\\_254112\\_102.html](https://cronicaglobal.lespanol.com/business/pujan-koirala-glovo_254112_102.html)  
<https://www.publico.es/sociedad/glovo-rider-papeles-doble-precariedad-mato-pujan-koirala.html>

Solo después de la muerte de Pujan apareció este TIPS en la web de glovers, web donde están todas las instrucciones que reciben los repartidores de Glovo, todo un manual de instrucciones.

<https://glovers.glovoapp.com/es/>



## Tips sobre Seguridad Vial

En Glovo, tu seguridad es nuestra prioridad, por lo tanto es importante que cumplas con los siguientes requisitos, ¡toma nota!

**Cumple siempre con las normas de Circulación.**  
Respetar la señalización y paso de peatones

**Planifica los trayectos.**  
Si te organizas bien, evitarás ir con estrés y prisas

**Utiliza casco siempre.**  
Recuerda que debe estar homologado

**Haz el mantenimiento adecuado a tu vehículo.**  
Realiza revisiones periódicas

**Respetar el resto de usuarios en la vía.**  
Recuerda que como ciclistas y motociclistas nos encontraremos entre los colectivos más vulnerables, se consciente de ello y aumenta la precaución

**Durante la circulación, evita todo aquello que pueda suponer un riesgo.**  
Respetar los semáforos, no adelantes incorrectamente y mantén la distancia adecuada, siempre circulando por el carril correcto

**Cumple con los Límites de Velocidad.**  
A más velocidad, más riesgo

**El descanso es VITAL.**  
Para conducir se requiere gran pericia y es importante que nuestros sentidos estén al 100%

**Hazte ver, lleva siempre encendido el alumbrado.**  
Las motos y las bicicletas se mueven de manera más ágil y pueden llegar a ser poco visibles

**No consumas Alcohol y Drogas.**  
Recuerda que disminuye la capacidad de reacción y tus reflejos son más lentos

Conoce más acerca de la seguridad vial a través de la plataforma de la [Dirección General de Tráfico](#)

Obsérvese que se recomienda que *el descanso es vital* cuando hay repartidores de Glovo que superan las 70 horas semanales y no descansan nunca porque ese es el modelo que se favorece desde la plataforma.

Desde UGT, ante esta situación, se presentó una denuncia penal contra los responsables de Glovo al considerar a la empresa responsable de la muerte del repartidor que realizaba sus servicios sin el amparo de la relación laboral. El método de trabajo obliga a un nivel de estrés y ansiedad que hace de esta actividad un riesgo constante que pone en serio peligro la vida de los repartidores.

Tampoco nos podemos olvidar de las dificultades administrativas que se tiene para tramitar el accidente de trabajo. Hasta la última reforma del 28 de diciembre del 2018 no era obligatorio para los TRADES abonar la parte correspondiente a las contingencias por accidente de trabajo. En el relato de Yndonne, podemos entender como este procedimiento administrativo se puede convertir en una auténtica pesadilla:

**“Toda la gestión la hizo “SOLOAUTÓNOMOS” (gestoría recomendada por Deliveroo). Ellos se encargaron. Me dijeron no te preocupes nosotros nos encargamos, para eso somos gestoría. Nosotros vamos a avisar a la Seguridad Social y vamos a tramitar el accidente. Yo estaba anestesiada,**



tirada en el hospital, confiada en lo que estaban haciendo. Después me di cuenta que lo habían tramitado como enfermedad común cuando voy al médico de cabecera. Él fue el que me explicó que se había tramitado como enfermedad común y no como accidente de trabajo. Me salvó el seguro de la moto que se hizo cargo de mi rehabilitación. Ahí empezó mi odisea. Llamé a los de “SOLOAUTÓNOMOS” y ellos me dijeron que esto era así; los accidentes de los autónomos eran enfermedad común porque es la única forma para cubrir la cuota de autónomos. A mí nunca me dijeron que yo tenía que cotizar más por ser TRADE de alta siniestralidad. Me dijeron que eso lo tenía que saber yo. Esta era la primera vez en mi vida que era autónomo. SOLOAUTÓNOMOS se lavó las manos. Fue fuerte. Luego la empresa se negó a entregarme un certificado para la Seguridad Social. Tuve que mandarle una carta a Diana Morato. No me entregaron nada que demostrara que trabajaba para Deliveroo. Durante el tiempo que estuve en el hospital estuve más en contacto con la empresa que con la familia. Estuve en constante comunicación con Deliveroo y la única comunicación que recibí fue: **Mejórate”**.

La historia de Yndonne Josefina continúa:

**“Lo único que me salvó fueron los correos que yo tenía con ellos, mis chats, todo aquello que demostraba que estaba en contacto con la empresa y, también la carta que me llegó de la seguridad social que me daba de alta (carta de alta de oficio por la Inspección de Trabajo de Madrid). Eso fue lo que me permitió cambiar la contingencia a accidente de trabajo. Luego el INSS reclamó a Ibermutua y Fremap por accidente de trabajo y el INSS fue el que inicio todo el proceso para pasar el Tribunal médico. Deliveroo sigue negándome el certificado de que he trabajado para ellos.”**

Un accidente de trabajo tuvo consecuencias severas en la vida de Yndonne, no solo en lo físico sino en todo lo que le rodeaba. Ya no podía moverse con la misma libertad que antes. Y tuvo serios problemas económicos. Ser trabajador ya no es incompatible con ser pobre.

**“Yo tenía que pagar la cuota de autónomo y no tenía ningún ingreso, excepto la ayuda de la mutua (prestación) de 700 euros y con eso pagaba la cuota de autónomos de 305 euros. He vivido de la caridad de la Iglesia Evangélica porque no tenía para vivir con lo que me quedaba.”**

Yndonne Josefina celebra su juicio el 3 de septiembre de 2019 como reseñábamos antes, las plataformas han encontrado la fórmula mágica para evitar los accidentes laborales: ya no hay trabajadores asalariados. La desprotección de los trabajadores de las plataformas es evidente e ilumina mejor que cualquier otra situación de la necesidad de cambiar sus condiciones hacia la laborización.



## 4.16. El despido

Hay dos formas de salir de la plataforma:

- A) mediante una carta de notificación de la supresión de los servicios;
- B) por inaniación.

El caso de Carlos (*nombre figurado para su protección*):

Carlos tuvo un problema en uno de los repartos, un restaurante se retrasó más de la cuenta y para no perder la hora de trabajo y pudiera caerle otro pedido, movió la pestaña de "recibido" (pestaña que solo se puede girar cuando el restaurante te ha entregado el pedido). El pedido fue entregado, pero, posiblemente, el cliente hiciera una mala valoración del servicio. A Carlos, le fue bloqueada la cuenta y recibió un mensaje para que acudiera a la sede la plataforma. Allí le explicaron que se estaba haciendo alguna investigación en relación a los últimos pedidos. Le comunicaban por escrito que en 7 días iba a dejar de funcionar la aplicación. La investigación duró unos días, antes de acabar el plazo comunicado. Carlos volvió a la oficina después de varios emails solicitando aclaraciones sobre su situación. De nuevo, en la oficina, estuvo hablando con otro compañero y le reconoció su error, su falta en el procedimiento establecido por la plataforma. El entrevistador, que no era la persona que le anunció la investigación, le comentó que no se preocupara y que la próxima semana volvería a trabajar pero que debía cumplir con las normas sobre el reparto de pedidos explicado en los diferentes correos y boletines informativos. Carlos se fue tranquilo y confiado, pensando que la próxima semana iba a poder cumplir con su horario ya establecido antes del momento del conflicto. Era lunes, y acudía a su zona habitual de reparto, como ya les hemos explicado, hay que estar con tiempo suficiente de antelación. Carlos saludó a sus compañeros habituales. Los compañeros le dijeron que la empresa había soltado horas para esa zona y estaban pescando horas para esa misma semana. Carlos fue a encender su aplicación y no pudo acceder a ella, estaba bloqueada. Las horas que la empresa había soltado eran las suyas.

La carta de notificación de supresión de los servicios, lo que en el ámbito laboral es la carta de despido aquí, siempre bajo el disfraz de la relación mercantil, se adultera y simplifica, nunca se hace mención a los motivos de la extinción de la relación. Simplemente se especifica una serie de artículos del contrato en una comunicación mediante correo electrónico que se consideran vulneratoria. En el momento de recibir el correo electrónico, el repartidor ya no puede entrar en la aplicación. Su relación con la plataforma ha sido disuelta de forma unilateral y sin indemnización alguna.

Es cierto, que el correo de extinción de relaciones, es un avance respecto a la situación anterior en la cual sencillamente, sin explicación alguna, el repartidor advertía que su usuario y contraseña dejaban de ser válidos para entrar en la plataforma. Con la notificación, la plataforma intenta evitar el enfrentamiento y justificar su decisión, pero también sirve como elemento de inicio de las posibles acciones contra la misma.

### Un ejemplo de carta de extinción de servicios:

"Apreciado colaborador: Mediante el presente, le comunicamos que de acuerdo con lo previsto en la cláusula 7ª del contrato de prestación de servicios suscrito con X debido a una falta grave de profesionalidad queda rescindida la colaboración X a todos los efectos. Le recordamos asimismo que, una vez sea devuelto el material abonado por su parte según contrato escrito, le devolveremos si procede la fianza depositada por su parte tras la revisión del mismo. Atentamente, el equipo de X".



***La problemática específica del uso de los algoritmos:***

*Un algoritmo es un grupo finito de operaciones organizadas de manera lógica y ordenada que permite solucionar un determinado problema.*

*Este tipo de procesos forma parte de la definición misma de plataformas digitales ya que, operando de manera automática, realizan la práctica totalidad de las labores propias de la operativa funcional de la actividad. Un aspecto especialmente relevante es la gestión y el control de cuestiones clave de la relación laboral y la gestión de los recursos humanos, por ejemplo, la de evaluación del desempeño, la promoción, remuneración, la medición de la productividad, el establecimiento de las condiciones de trabajo e incluso la desconexión o despido.*

*En este sentido, el debate se amplía cuando, además en la evaluación del desempeño cuentan de manera definitiva criterios no objetivos, básicamente emocionales por parte del cliente final -uso de emoticonos- que dependen muchas veces de factores que el propio trabajador no va a poder controlar, ni están estrictamente relacionados con la manera en que desempeña sus funciones.*

*Además, debe tomarse en cuenta que los ámbitos manejados a través de algoritmos van más allá de la organización y funcionamiento de la actividad, desbordándolos e incidiendo directamente en aspectos que son propios de la normativa laboral e incluso afectando a cuestiones relacionadas con derechos fundamentales. Por ejemplo, desde aspectos relacionados con raza, sexo, edad, credo u orientación sexual. También con cuestiones relativas al acceso legítimo a los datos, la propiedad de estos, el derecho a recibir una compensación por su uso o el derecho a la intimidad.*

*La problemática es profunda, y excede la actividad de las plataformas digitales del reparto, propia de este documento, pero pueden apuntarse tres líneas de actuación.*

*Algunas cuestiones deben abordarse desde la legislación general, pero otras muchas, especialmente las relativas a la gestión de la actividad son idóneas para el ámbito de la negociación colectiva que debe enriquecer sus contenidos.*

*El contenido de estos algoritmos debe ser abierto y operar de manera transparente.*

*Las decisiones tomadas por los algoritmos deben poder ser contestables por parte del trabajador, especialmente las que acarreen alteraciones sustanciales de sus condiciones laborales, de su remuneración y ciertamente, las que conciernan a la desconexión.*

La otra forma de impulsar el término del vínculo con el repartidor, más sibilina, es el de la inacción del repartidor. Fuera del círculo del reparto se intenta revertir la situación seleccionando las peores horas. A los pocos días, se observa que no ha servido para nada y poco a poco, dejas de ir, se van soltando las horas y no se vuelven a coger.





## 5.- PLATAFORMAS Y TRABAJADORES INMIGRANTES

Si hay un colectivo especialmente deseado por las plataformas, es el de los inmigrantes. A la posición dominante, se une la situación de dependencia del que precisa trabajar para vivir, pero también para conservar una situación administrativa regular en España. En el caso de las personas irregulares, que acceden a través del alquiler de las licencias habitualmente a compatriotas, el temor a la expulsión o a la denuncia si se atreve a levantar la voz. Y en todos ellos, mientras tienen autorizaciones temporales o están en situación irregular, una menor adhesión sindical, bien por las circunstancias del país de origen, bien por, nuevamente, el temor a que esto sea mal visto por el empleador.

Las plataformas han encontrado un filón en las migraciones; de “bajo standing”. Y esto ya es un indicador de que nos encontramos ante un trabajo precario. La máxima de que “*los inmigrantes hacen los trabajos que no quieren hacer los autóctonos*”, esconde, además de otras cosas, una intención de perpetuar las condiciones precarias de determinadas ocupaciones. Mejora el empleo: españoles y extranjeros ya asentados huyen de los nichos laborales, y son reemplazados por trabajadoras y trabajadores que no tienen otra opción, en una suerte de sustitución cíclica en la que van cambiando las nacionalidades, pero se mantienen las condiciones precarias.

El caso de las plataformas, sigue el mismo patrón que los sectores tradicionalmente vinculados a las personas migrantes, agricultura, construcción, trabajo doméstico. Y lo hace a nivel internacional. De forma generalizada, los migrantes son los repartidores favoritos de las plataformas, los que más van a aguantar y menos van a quejarse.

### 5.1. De “diviértete y gana dinero mientras estudias” a la realidad de un trabajo precario

Pero también en las migraciones hay “clases”. Estudiantes extranjeros, son un reclamo perfecto que se ajusta a las supuestas ventajas que ofrecen las plataformas digitales: alto poder económico y una actividad en el país de destino que te permite compatibilizar estudios con un trabajo divertido, flexible y bien remunerado.

*Española estudiante de Erasmus en Bélgica trabajando para Deliveroo (25/06/2017)*

[https://www.youtube.com/watch?v=V4cnj\\_eI20](https://www.youtube.com/watch?v=V4cnj_eI20)

*Española estudiante y trabajando para Deliveroo Australia (12/06/2017)*

<https://www.youtube.com/watch?v=AJ8YfTEwFZ8>

*Española en Australia (13/06/2017)*

<https://www.youtube.com/watch?v=QRNaQXQyJ2I>



Los dos últimos videos, son un ejemplo de como las Plataformas colaboran entre ellas. GrowPro Experience es una plataforma nacida en España y extendida ya a México, Perú y Chile, que ofrece “experiencias” en Australia, Nueva Zelanda y Canadá, y tiene como colaboradores, entre otros, a Deliveroo, Uber o Airbnb. En el caso de Australia, tal como señala la página de GrowPro, han llegado a un acuerdo con Deliveroo para “poder ofrecer a nuestra comunidad una nueva posibilidad de trabajo muy interesante”. GrowPro ofrece programas de estudio en los tres países mencionados, la gestión de los trámites y el visado de estudiante y actúa como enlace “entre los estudiantes y las diferentes instituciones que participan en esta experiencia internacional”. Sin coste adicional para el estudiante, porque son las instituciones quienes remuneran a GrowPro; el estudiante pagará a Grow Pro por el coste de cada una de las experiencias. Solo en el caso de sus programas de voluntariado (en Sudáfrica) se abonan los servicios a GrowPro Experience España S.L. que recibe estas cantidades por cuenta de GrowPro Australia Pty Ltd “siendo esta segunda sociedad la única que presta un servicio y siendo la primera una pura y simple recaudadora”. El hecho de que los tres países elegidos sean Canadá, Nueva Zelanda y Australia, no es una casualidad. Con los tres, España tiene Acuerdos relativos a programas de movilidad de jóvenes<sup>19</sup> que incluyen actividades laborales esporádicas, vacaciones, formación adicional mediante contrato de trabajo, formación académica, adquisición de experiencia personal o profesional.

<https://www.growproexperience.com/australia/trabajo-en-australia-con-deliveroo>

<https://www.growproexperience.com/australia/trabajos-en-australia-para-estudiantes>

Pero la bonita experiencia empieza a no serlo tanto cuando se trata de personas migrantes que no conocen el idioma del país de destino: esto ya se acerca un poco a la realidad de parte de las migraciones. Entre las opciones para poder trabajar, están las plataformas, una muy buena elección porque no necesitas hablar el idioma.

*Estudiante colombiana en Australia, Uber Eats (30/01/2019)*

[https://www.youtube.com/watch?v=dM4hhJh-l\\_4&t=100s](https://www.youtube.com/watch?v=dM4hhJh-l_4&t=100s)

*Español que trabaja y vive en Francia sin hablar francés (28/09/2018)*

<https://www.youtube.com/watch?v=JK7hFn6KH6w>

*Conductora de Uber y Lyft (12/01/2018)*

<https://www.youtube.com/watch?v=-nwjoE831os>

*Conductora de UBER multada en Miami por no saber hablar inglés. UBER, sale en su defensa señalando que no es necesario dominar el idioma.*

<https://www.youtube.com/watch?v=XRt0hqb1szl>

---

<sup>19</sup> [http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/normativa/internacional/movilidad\\_jovenes/index.html](http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/normativa/internacional/movilidad_jovenes/index.html)



Es importante también destacar las bondades de este trabajo, la complementariedad, la flexibilidad que permite compaginar varios empleos. Aunque compaginar, no es lo mismo en función de la nacionalidad y la capacidad económica. En estos tres videos, se perciben, aunque no se digan, las diferencias entre tener que pluriemplearse para vivir y...bueno, el trabajar casi por diversión.

*Deliveroo UK, trabaja por la noche y tiene otro trabajo durante el día (18/10/2018)*

<https://www.youtube.com/watch?v=7BzXZ1ZQjFY>

*Glovo, nacionalidad española, estudiando en la universidad y con una agencia propia, las tres cosas al mismo tiempo. Ofrece descuento en Glovo. Dejar de ir al gimnasio fue una de las razones para empezar a trabajar en Glovo. (06/01/2019)*

[https://www.youtube.com/watch?v=f\\_ppo65Ttow](https://www.youtube.com/watch?v=f_ppo65Ttow)

*Los siete trabajos más fáciles de conseguir en Canadá. (05/12/2018)*

[https://www.youtube.com/watch?v=xhQWTEH\\_wuo](https://www.youtube.com/watch?v=xhQWTEH_wuo)

## 5.2. La utilización de la migración económica

Una vez agotado el aparente filón de estudiantes, y no deja de ser una señal que los videos con este colectivo, sean del año 2017, el grupo a captar cuando comienza a ser evidente de qué tipo de condiciones de trabajo estamos hablando, es la migración económica o forzada. Tomamos como ejemplo el caso de Venezuela y la salida del país de los últimos años que ha repartido a sus nacionales por, entre otros, Sudamérica y España, las plataformas de reparto en Argentina, Perú o Chile recogen a ciudadanos venezolanos. Y obviamente en cada país por su distinta regulación en materia de extranjería, plataformas, etc... Y sin entrar en otras consideraciones, se dan diferentes tensiones:

<https://www.infobae.com/sociedad/2019/05/07/violenta-pelea-entre-taxistas-y-repartidores-venezolanos-a-metros-del-obelisco/>

<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/poblacion/inmigrantes/el-andar-de-los-repartidores-venezolanos-en-chile/2019-02-11/064722.html>

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-45975280>

España ha sido uno de los destinos preferentes de las personas de nacionalidad venezolana. Y un elemento común es que las diferentes plataformas son conscientes de quienes trabajan, ahora, para ellos. Que sean personas, de su propia nacionalidad y parecido proyecto migratorio quienes explican los pasos a seguir o las bondades del sistema, tiene un efecto de atracción:

*Trabajador venezolano, explica como registrarse y con enlace a la app de Glovo para registrarse (20/01/2019).*

<https://www.youtube.com/watch?v=n2oINtPgrCY>



*...ganando 63 euros en cinco horas con Amazon Flex, incluyendo el enlace a la app para registrarse (03/11/2018).*

<https://www.youtube.com/watch?v=tHg2g8USONA>

*...y trabajando para varias plataformas (22/04/2019)*

<https://www.youtube.com/watch?v=q52lvWQZ4Xo&t=11s>

*Otro youtuber venezolano comparando Deliveroo y Glovo: en el primero se trabaja menos, pero se paga más (31/01/2019)*

[https://www.youtube.com/watch?v=yCP513jz\\_yw](https://www.youtube.com/watch?v=yCP513jz_yw)

*El Glover venezolano que consigue su sueño de tener negocio propio*

<https://www.youtube.com/watch?v=SxhzCnsmncQ>

*Dos ejemplos de cómo el trabajo como repartidor es visto como una buena oportunidad (de supervivencia) para el colectivo de venezolanos recién llegados:*

<https://www.youtube.com/watch?v=552JHE9vsSE>

<https://www.migelatina.com/la-g-latina/trabajos-venezolanos-en-espana-4290>

Las características que se han abordado a lo largo de este estudio, y en particular cuando se refieren a repartidores de nacionalidad extranjera, son comunes en otros lugares del mundo; Australia y el empleo de trabajadores extranjeros, las cuentas alquiladas a inmigrantes irregulares en Reino Unido o un estudio en Milán que señala que el 66% de quienes trabajan como repartidores tienen nacionalidad extranjera:

<https://www.sbs.com.au/news/horrific-hunger-games-protesters-accuse-uber-eats-of-being-a-wage-cheat>

<https://www.dailymail.co.uk/news/article-6562151/Deliveroo-Uber-Eats-riders-renting-jobs-illegal-immigrants.html>

[https://www.wired.it/economia/lavoro/2019/02/07/fattorini-milano-food-delivery/?refresh\\_ce=](https://www.wired.it/economia/lavoro/2019/02/07/fattorini-milano-food-delivery/?refresh_ce=)

### **5.3. ¿Cómo acaban en España solicitantes de protección internacional en una bicicleta?**

España nunca ha sido un destino preferente y amable para los solicitantes de protección internacional. A nivel de la Unión Europea, que cada Estado Miembro debe hacerse cargo de los solicitantes (el primero estado miembro que se pisa al entrar en la Unión). Pero también porque somos muy poco generosos con la concesión de protección internacional, y no resultamos un destino especialmente atractivo. Desde 1998 hasta el 2014, nunca habíamos superado los 10.000 solicitantes anuales. En 2014, 5.615 personas solicitaron protección internacional en España, en 2015 lo hicieron 14.780, y en el 2018 hemos alcanzado las 54.050. En el año 2015, lógicamente, fueron Siria y Ucrania las nacionalidades más numerosas, pero a partir del 2016, Venezuela ocupa el primer lugar en el número de solicitantes. Y a esta nacionalidad, para la que España, por razones de idioma y cultural es destino preferente, se ha sumado Colombia.



Desde el momento en que se presenta una solicitud de protección internacional y es admitida a trámite, debería resolverse en seis meses. Pero el atasco en la Oficina de Asilo y Refugio es tal que ahora mismo hay en torno a 90.000 solicitudes pendientes de resolver y una resolución positiva o negativa, puede tardar tres años. La tarjeta roja con la que se documenta a los solicitantes de protección internacional, se renueva cada seis meses. Solo podrán trabajar (e inscribirse en los Servicios Públicos de Empleo) cuando hayan transcurrido seis meses de la solicitud.

Pueden trabajar por cuenta ajena o por cuenta propia. En su caso, no tienen que demostrar un determinado periodo trabajado (con cotizaciones) para que se siga manteniendo esta autorización mientras se resuelve su solicitud.

¿Por qué acaban en una bicicleta entonces? Por las mismas razones que tantos migrantes acaban en trabajos precarios, pero con dificultades añadidas en el caso de los solicitantes de protección internacional. La tarjeta roja que documenta a los solicitantes de protección internacional, es poco o nada conocida entre los empresarios. Y, paradojas del mercado de trabajo, de este mercado temporal, en muchos casos no son contratados porque, si, están en situación regular, pero pendientes de una resolución que podría comunicarse en cualquier momento y que si es negativa (ni refugio, ni protección subsidiaria, ni causas humanitarias, los tres niveles de la protección internacional) conlleva la irregularidad administrativa. Como sucede con todos los migrantes, la homologación o convalidación de títulos profesionales o académicos obtenidos en el extranjero, puede durar más de tres años. Por otra parte, tenemos el mercado de trabajo que tenemos, ¿Dónde buscar empleo? En los nichos laborales habituales de los migrantes (y para todos en periodo más duro de la crisis), empleo doméstico, hostelería, agricultura...y, ahora, las plataformas. En este último caso, es todo más rápido. Resulta ciertamente llamativo que de los repartidores venezolanos solicitantes de protección internacional con los que hemos hablado, ninguno conocía a las organizaciones especializadas en asilo. Pero sí gestorías, despachos de abogados, que llevaban al mismo tiempo lo relacionado con su solicitud de asilo y las obligaciones como trabajadores autónomos. Las comunidades de migrantes tienden a agruparse en lugares donde ya existen compatriotas.

También es cierto que las plataformas no son el destino de todos los solicitantes de protección internacional, porque de lo contrario, también destacarían los sirios (aunque no son el grupo más numeroso entre los solicitantes). A factores culturales y de idioma, se unen la gran diferencia entre las situaciones de los dos países de origen, el trayecto migratorio hasta llegar a España y la repercusión que este tiene en las personas. Sin ahondar más en esta cuestión, también hay diferencia entre los solicitantes que se encuentran dentro del Sistema de Protección Integral de Asilo y los que, como la mayoría de los nacionales de Venezuela están fuera del mismo y, en consecuencia, de una tutela cercana de la Administración o de las ONGs especializadas.



Tras los seis meses de la solicitud, una persona solicitante de protección internacional ya puede darse de alta como autónomo (o también podrían trabajar por cuenta ajena). Y este será su único sustento. Una de las diferencias entre la población extranjera y la española, es que, en general, no hay apoyos familiares que puedan, en parte, aliviar situaciones de precariedad económica. Las plataformas, ya han aprendido que en cuanto sus repartidores solicitantes de protección internacional reciben una resolución denegatoria que les da 15 días para abandonar el país de forma voluntaria, o de lo contrario se iniciará el procedimiento sancionador que puede terminar en la expulsión, deben terminar su relación con el repartidor, ahora en situación administrativa irregular (aunque presente un recurso contra la resolución).



## 6.- LA REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS PLATAFORMAS

El desarrollo tan vertiginoso que está experimentando la economía de plataformas ha generado importantes tensiones entre las nuevas plataformas digitales y los operadores ya existentes en el mercado debido a que estas empresas, que se vienen autodefiniendo como *“servicios propios de la sociedad de la información”*, eluden requisitos de acceso al mercado y la aplicación de la normativa sectorial y de la regulación convencional correspondiente.

El Parlamento Europeo en su Resolución de 15 de junio de 2017 ya establecía que las plataformas digitales debían aceptar las mismas reglas de acceso que los operadores tradicionales cuando efectuarán la actividad propia de éstos.

No obstante, las instituciones europeas tienen reticencias a la imposición de obstáculos a la aparición y el desarrollo de empresas colaborativas, por motivos de competencia. Se están refiriendo a determinadas intervenciones reguladoras específicas, impulsadas por la entrada en el mercado de operadores de economía colaborativa.

El hecho de que las plataformas digitales puedan estar o no sujetas a requisitos de acceso al mercado depende de la **naturaleza de sus actividades**.

Si las plataformas digitales proporcionan un “servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un prestatario de servicios”<sup>20</sup>, están ofreciendo un

<sup>20</sup> Artículo 1, punto 2, de la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas (DOUE 21.07.98), al que remite el artículo 2, letra a), de la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de junio de 2000 relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). (DOUE 17.07.00).

Una especial referencia al ámbito del reparto.

Uno de los ejemplos de los conflictos que plantea la actuación de las plataformas en conjunción con los operadores tradicionales lo tenemos la decisión de la Organización Empresarial de Logística y Transporte (UNO) de poner el foco judicial y administrativo sobre Amazon Flex, plataforma que utiliza Amazon para contratar con autónomos el transporte de pedidos a través de vehículos particulares. Para UNO esta constituye una práctica prohibida, sin la correspondiente autorización del Ministerio de Fomento.

Los vehículos particulares usados por esta compañía y otras para servicios de entrega, según la normativa vigente, “no serían aptas para la realización de servicios de transporte de mercancías”. Además, UNO ha señalado que en este tipo de servicios se están utilizando “personas sin vinculación laboral con la empresa” y que no estarían autorizadas administrativamente para el ejercicio de esta actividad.

El reparto de mercancías está claramente regulado en España y entre los requisitos hace falta una licencia o autorización, tal y como fija el artículo 22 de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT). Además, en el artículo 47 del Reglamento General de Vehículos los turismos son definidos, como vehículo destinado al transporte de personas y no como transporte de mercancías de terceros.

No solo se generan situaciones de competencia desleal entre empresas y una precarización de las condiciones laborales, sino que este tipo de modelo acaba obligando al resto de empresas a modificar su sistema de negocio y adaptarlo al de la competencia.



servicio de la sociedad de la información y, por lo tanto, no pueden estar sujetas a autorizaciones previas o cualquier requisito equivalente dirigidos específica y exclusivamente a dichos servicios.

Sin embargo, cuando las plataformas ofrecen servicios actuando como intermediarios entre los prestadores de los servicios y sus usuarios, se convierten en un proveedor más del servicio y del sector (por ejemplo, en los servicios de transporte o de alquiler a corto plazo). En tales casos, las plataformas digitales deben estar sujetas a la normativa sectorial específica, incluidos los requisitos de autorización y concesión de licencias empresariales aplicados a los prestadores de servicios.

La jurisprudencia ha venido a clarificar estos aspectos. En concreto, la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de diciembre de 2017 en el asunto C-434/15 Asociación Profesional Élite Taxi/Uber Systems Spain, S.L. calificó de “servicio en el ámbito de los transportes” el servicio prestado por Uber.

El 29 de octubre de 2014, Élite Taxi interpuso una demanda en la que solicitaba que se declarase que las actividades de Uber Systems Spain vulneran la normativa en vigor y constituyen prácticas engañosas y actos de competencia desleal.

El Juzgado de lo Mercantil competente planteó al TJUE cuestión prejudicial dado que la actividad de Uber Systems Spain está vinculada a una plataforma internacional.

Para el TJUE, el servicio de UBER no se limita a un servicio de intermediación consistente en conectar, mediante una aplicación para teléfonos inteligentes, a un conductor no profesional que utiliza su propio vehículo con una persona que desea realizar un desplazamiento urbano.

El servicio de intermediación de Uber se basa en la selección de conductores no profesionales que utilizan su propio vehículo, a los que esta sociedad proporciona una aplicación sin la cual, por un lado, estos conductores no estarían en condiciones de prestar servicios de transporte y, por otro, las personas que desean realizar un desplazamiento urbano no podrían recurrir a los servicios de los mencionados conductores. A mayor abundamiento, Uber ejerce una influencia decisiva sobre las condiciones de las prestaciones efectuadas por estos conductores. cierto control sobre la calidad de los vehículos, así como sobre la idoneidad y el comportamiento de los conductores, lo que en su caso puede entrañar la exclusión de éstos.

Por consiguiente, debe considerarse que este servicio de intermediación forma parte integrante de un servicio global cuyo elemento principal es un servicio de transporte y, por lo tanto, que no responde a la calificación de “servicio de la sociedad de la información”, en el sentido del artículo 1, punto 2, de la Directiva 98/34, al que remite el artículo 2, letra a), de la Directiva 2000/31, sino a la de “servicio en el ámbito de los transportes”, en el sentido del artículo 2, apartado 2, letra d), de la Directiva 2006/123.

En consecuencia, la Directiva 2000/31 sobre comercio electrónico no es aplicable a un servicio de intermediación como el controvertido en el litigio principal. Y tampoco está sometido a la Directiva 2006/123, relativa a los servicios en el mercado interior, dado que este tipo de servicios, con arreglo al artículo 2, apartado 2, letra d), de esta Directiva, se encuentra entre los que están expresamente excluidos de su ámbito de aplicación.



## 6.1. La laboralidad de las relaciones de trabajo en las plataformas digitales de reparto

Las plataformas digitales de reparto pretenden favorecerse de un supuesto vacío legislativo o incertidumbre jurídica<sup>21</sup> para generar situaciones de explotación laboral intolerables que crecen al ritmo que se extiende este tipo de negocio.

Pero tal vacío normativo no existe: las relaciones que se establecen entre estas empresas y su equipo de “colaboradores” reúnen todos los **elementos esenciales de una relación laboral** (ajenidad, subordinación o dependencia, remuneración, voluntariedad) y, por tanto, deben ser objeto de un contrato laboral:

- **Ajenidad:** La ajenidad en los riesgos implica que el trabajador no asume los riesgos (económicos y materiales) que se derivan de su trabajo, ya sean favorables o adversos, sino que éstos se traspasan al empresario. La ajenidad en los frutos, significa que el resultado del trabajo es propiedad del empresario, de manera que se le atribuye directa e inicialmente a éste.
- **Subordinación o dependencia:** La prestación de servicios se realiza dentro del ámbito de organización y dirección del empresario. La Jurisprudencia considera que este es el elemento más decisivo de la relación laboral.
- **Remuneración:** La obligación principal del empresario es abonar al trabajador un salario por su trabajo.
- **Voluntariedad:** Porque la prestación de servicios (el trabajo) obedece a una decisión libre y voluntaria del trabajador.

**De estas cuatro características, la jurisprudencia considera esenciales la dependencia y la ajenidad.** Porque ciertamente la dependencia, entendida como situación del trabajador sujeto, aún en forma flexible y no rígida, a la esfera organicista y rectora de la empresa y la ajenidad, respecto al régimen de retribución, son los elementos esenciales que diferencian la relación de trabajo de otros tipos de contrato o figuras afines (contrato de arrendamiento de servicios y contrato de ejecución de obra).

A pesar de que la única opción que estas empresas ofrecen a sus “colaboradores”, es la de ser autónomos o autónomos económicamente dependientes, obsérvese que la naturaleza de la relación no se determina por la denominación o calificación jurídica que interesadamente se le otorgue por las partes sino por **la realidad de las funciones**

---

<sup>21</sup> “(...) ante la falta de concreción, las empresas están trabajando proactivamente en encontrar soluciones que mejoren su seguridad jurídica y su relación con los usuarios de la plataforma, de ahí el encaje en la figura del trabajador autónomo económicamente dependiente (TRADE) y la consecución de acuerdos de interés profesional, como la contratación de pólizas de seguro globales con coberturas adicionales para los trabajadores de plataformas.” Asociación de Economía Digital, “Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales”, consulta el 8 de agosto del 2019 en <https://www.adigital.org/media/propuesta-regulatoria-plataformas-digitales.pdf> (consultado el 8 de agosto, versión de 4 de abril del 2019), p. 13.

que realicen y si estas cumplen los requisitos antes vistos de ajenidad, subordinación o dependencia, remuneración y voluntariedad, **el contrato es laboral por aplicación del art. 1.1. y 8.1 ET al cumplir con las notas de éste.**

Para determinar la existencia de relación laboral en caso de negativa a considerar la misma, es necesario basarse en elementos fácticos que actúan a modo de datos indiciarios, lo que va a permitir calificar el vínculo contractual que soporta el trabajo realizado de una u otra manera.

Desde el punto de vista de los elementos que podrían considerarse base de la naturaleza mercantil de la relación, gran parte de sentencias dictadas hasta la fecha consideran acreditados como indicios de autonomía de los trabajadores de plataformas de reparto aspectos tales como que el repartidor es libre para decidir sobre asuntos como: los días que trabaja y los que no, la franja horaria en la que trabaja, la opción de rechazar dentro de esa franja de pedidos asignados e incluso cancelar otros pedidos previamente por él seleccionados, elegir periodos de descanso y vacaciones, organizarse en la prestación del servicio: medios de transporte, rutas etc., emplear medios propios, de transporte y de comunicación, cuyos costes asume, depositar una fianza de X euros para recibir otros accesorios que le entrega la empresa y el no tener exclusividad.

Pero frente a ello, el peso de los indicios de laboralidad es enorme. De este modo, las últimas sentencias<sup>22</sup> y varias Actas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social<sup>23</sup> exponen toda una serie de indicios de los que puede inferirse con claridad la existencia de las notas que calificarían el vínculo como laboral y que dejan esa pretendida libertad en sus justos términos.

### **Rasgos de laboralidad en la prestación del trabajador de la plataforma**

#### ***En cuanto a la subordinación o dependencia:***

- **El repartidor no interviene en la conformación del contenido del contrato**, limitándose a asentir las condiciones impuestas de contrario, lo que demuestra la inicial posición de desigualdad entre partes desde el inicio de la relación.
- **Facilidad en la sustitución del trabajador.** La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Asturias 25 de julio del 2019 incide en la facilidad para sustituir al

<sup>22</sup> STJS 213/2018 de Barcelona de 29.05.18 (TAKE IT EASY); STJS 244/2018 de Valencia de 1.06.18 (DELIVEROO); STJS 53/2019 de Madrid de 11.02.19 (GLOVO); STJS 128/2019 de Madrid de 3.04.19 (GLOVO); STJS 130/2019 de MADRID de 4.04.19 (GLOVO); STJS 134/2019 de Madrid de 4.04.19 (GLOVO). STJS 197/2019, de Valencia, de 10.06.19; STJS 193/2019 de Barcelona de, 11.06.19 (DELIVEROO); STJS 188/2019 de Madrid de 22.07.19 (DELIVEROO); STSJ Asturias 1818/2019, de 25.07.19, Recurso suplicación contra STJS 61/2019 de Gijón 20.02.19 (GLOVO).

<sup>23</sup> ACTA ITSS VALENCIA DE ENERO 2017 (DELIVEROO); ACTA ITSS MADRID DE ENERO 2018 (DELIVEROO); ACTA ITSS BARCELONA DE JULIO 2018 (DELIVEROO); ACTA ITSS ZARAGOZA DE JULIO DE 2018 (GLOVO); ACTA ITSS VALENCIA DE DICIEMBRE DE 2018 (GLOVO); ACTA ITSS BARCELONA DE FEBRERO 2019 (GLOVO).

trabajador como elemento decisivo, demostrando la carencia del poder de negociación.<sup>24</sup>

- La **sumisión de los trabajadores a las instrucciones de la empresa** cuando se exige el superar alguna entrevista o curso formativo para homogeneizar la forma de prestar el servicio, estandarizando el proceso. Las obligaciones las establece la plataforma en todo orden de cosas, definiendo el conjunto de reglas que precisa el desarrollo del trabajo.<sup>25</sup> La plataforma emite instrucciones sobre comportamiento adecuado, acciones a tomar ante imprevistos, etc. No estamos ante meras instrucciones genéricas.
- **Es la empresa quien fija el precio, el momento y la forma en que se retribuye el servicio** (atendiendo a la distancia, al tiempo, a su aceptación o no llegando incluso, a subastar el mismo dejando que los repartidores pujen entre ellos). El precio final del servicio establecido por la empresa es abonado por ella al repartidor mediante el libramiento de facturas semanales por ella también elaboradas. No hay negociación o diversidad de condiciones.
- **La facultad de designar el repartidor concreto que presta el servicio reside en la empresa.** La empresa cuenta con un elenco amplio de repartidores con los que cubre, previa su inicial adscripción, los repartos en los distintos días y por franjas horarias. La aplicación realiza previsiones de la demanda y en función de ello determina el número de repartidores que ocuparán las distintas franjas. Utilizando algoritmos confronta diversos parámetros, entre ellos el mejor perfil de los repartidores potenciales elaborado a través de criterios de eficacia, pedidos atendidos en ocasiones anteriores y valoración entre los clientes y proveedores.
- **Ejercicio de poder disciplinario.** Suspensión del acceso a la aplicación o expulsión de la misma, si no se cumple con las condiciones unilaterales establecidas por la plataforma.

En suma, por la empresa se ejerce un **completo control de la actividad desempeñada** (la aplicación es capaz de informar en todo momento a sus clientes y proveedores de dónde se encuentra el repartidor), al tiempo que se presta a ser evaluada también por los usuarios y los proveedores. El resultado no es inocuo, pudiendo tener efectos para asignaciones de reparto futuros, reservándose además la empresa evidentes

---

<sup>24</sup> STSJ Asturias 1818/2019, de 25.07.19, Recurso suplicación contra STJS 61/2019 de Gijón 20.02.19 (GLOVO).

<sup>25</sup> Por ejemplo, utilizar el correo electrónico para comunicarse con la empresa; establecer las interrupciones de la actividad que se consideran justificadas; listar las causas justificadas de resolución del contrato por parte de la empresa relacionadas con incumplimientos contractuales del repartidor; etc. Como señala la STSJ Asturias 1818/2019, de 25 de julio de 19: *“GLOVO ... la empresa sí dicta las instrucciones necesarias y suficientes para mantener el control sobre el proceso productivo; así tal como se expresa en el ordinal séptimo, para ingresar en la empresa, el repartidor (el profesional independiente en la terminología del contrato) ha de superar dos exámenes o entrevistas, en el curso de las cuales se le imparten instrucciones sobre la mecánica y forma de ejecutar su trabajo y, en todo caso, como requisito necesario para poder comenzar a prestar sus servicios debe integrarse en la plataforma, instalando en su móvil la aplicación, a través de la cual va a recibir las instrucciones concretas sobre la forma de prestar el servicio”.*

facultades de naturaleza disciplinaria que le permiten incluso resolver el vínculo en caso de incumplimiento de todas estas reglas unilateralmente establecidas por la plataforma y también el precio de cada tarea asignada.

En este contexto, las parcelas de libertad para decidir días y horas de trabajo y aceptación de servicios concretos del repartidor no le proporcionan ninguna facultad o poder que pueda condicionar el desarrollo de la actividad empresarial ya que la plataforma cuenta con tan amplio elenco de repartidores dispuestos a trabajar que la ausencia de unos es suplida automáticamente con la presencia de otros y también cuando el repartidor rehúsa atender algún servicio asignado.

En definitiva, existe organización del trabajo por parte de la empresa y resulta innegable que se ejecutan sistemas de control y subordinación sobre los trabajadores a través de la aplicación y del GPS.<sup>26</sup>

***En cuanto a la ajenidad:***

La inviabilidad para el repartidor de que, con sus medios y desvinculado de la plataforma, pueda llevar a cabo una actividad económica propia, conecta con la otra nota que califica como laboral la relación contractual: la ajenidad. El repartidor nunca podría realizar su tarea desvinculado de la plataforma digital en la que se integra: es impensable que con su vehículo y su móvil pudiera transportar mercancías entre proveedores y clientes. Si decidiera emprender por sí mismo este tipo de actividad como auténtico autónomo, estaría condenado al fracaso y sus posibilidades de crecimiento como emprendedor serían nulas, ya que el éxito de este tipo de plataformas radica en que el repartidor se debe al soporte técnico proporcionado por las TIC que emplean para su desarrollo y a la explotación de una marca que se publicita en redes sociales a través de los buscadores tipo Google, sitio al que acuden los clientes cuando necesitan la compra y entrega de los productos que la plataforma suministra (ajenidad en la marca). De esta forma:

- Se constata el **escaso valor** que para el desarrollo de la actividad empresarial tienen los **medios materiales** que corren a cargo del repartidor (vehículo y móvil), comparados con el de la aplicación y la marca que son propiedad de la empresa.
- Como advierten algunas sentencias, la empresa tiene la titularidad de la plataforma, la cual es imprescindible para realizar el trabajo<sup>27</sup>. El reparto se puede hacer sin bicicleta -se podría hacer andando o en transporte público- pero el negocio requiere de la aplicación para seguir funcionando. El trabajo del repartidor carece de todo sentido fuera de la plataforma: **la empresa asume la actividad del trabajador como propia y responde de ella frente a proveedores y clientes.**

<sup>26</sup> GPS a las siglas “Global Positioning System”, en español “sistema de posicionamiento global”.

<sup>27</sup> Sentencia TSJ Asturias 1818/2019, de 25 de julio de 2019.

- Es la empresa la que factura de forma uniforme por su actividad de transporte de alimentos y mercancías entre proveedores y clientes, integrando en el coste del servicio el precio que luego abonará al repartidor por la tarea, lo que contraviene el actuar habitual de un autónomo que siempre redacta sus propias facturas, como apuntan las actuaciones de la ITSS.
- **La ajenidad en los frutos** es evidente. La plataforma digital hace suyo el resultado de la actividad del repartidor, desplazándose también a la empresa los riesgos del trabajo prestado. Y también aparece la ajenidad en el mercado por cuanto la plataforma digital se constituye como intermediario imprescindible entre la tarea del repartidor y su destinatario final.

Las parcelas de libertad de que dispone el repartidor a la vista de las herramientas tecnológicas del siglo XXI son irrelevantes. Gracias a la tecnología las formas de control de los trabajadores son muy distintas, pero igualmente son formas de control y subordinación.

Además, muy recientemente, en el ámbito de la Unión Europea, se ha manifestado la posición europea respecto al trabajo a demanda, mostrada en la reciente Directiva (UE) 2019/1152 DEL Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea. En su artículo 11 es bastante definitiva al establecer, de forma específica, “Medidas complementarias para los contratos a demanda”:

“Si los Estados miembros autorizan el uso de contratos de trabajo a demanda o similares, adoptarán una o varias de las siguientes medidas para evitar prácticas abusivas:

- a) **limitaciones en el uso y la duración de los contratos a demanda o contratos laborales similares;**
- b) **una presunción refutable de la existencia de un contrato de trabajo con una cantidad mínima de horas pagadas sobre la base de la media de horas trabajadas durante un período determinado;**
- c) **otras medidas equivalentes que garanticen una prevención eficaz de las prácticas abusiva”.**

Nos encontramos, en suma, ante una de esas situaciones que recrea expresamente en su Considerando Octavo la Directiva (UE) 2019/1152 y que requiere una pronta solución, aclarando su laboralidad, finiquitando las situaciones de fraude y garantizando los derechos propios de un trabajador asalariado:

“Siempre que cumplan esos criterios, los trabajadores domésticos, los trabajadores a demanda, los trabajadores intermitentes, los trabajadores retribuidos mediante vales, los trabajadores de las plataformas en línea, los trabajadores en prácticas y los aprendices pueden estar incluidos en el ámbito de aplicación de esta Directiva. Los trabajadores que realmente sean por

cuenta propia no deben incluirse en el ámbito de aplicación de la presente Directiva ya que no cumplen estos criterios. El abuso de la condición de trabajador por cuenta propia conforme lo define la legislación nacional, ya sea a escala nacional o en situaciones transfronterizas, es una forma de trabajo falsamente declarado que se asocia a menudo con el trabajo no declarado. **El falso trabajo por cuenta propia se produce cuando una persona es declarada como trabajador por cuenta propia aun cuando se cumplen las condiciones propias de una relación laboral, con el fin de evitar determinadas obligaciones jurídicas o fiscales. Estos trabajadores deben entrar en el ámbito de aplicación de la presente Directiva. La determinación de la existencia de una relación laboral debe guiarse por los hechos relativos al trabajo que realmente se desempeña, y no por la descripción de las partes de la relación.”**

### **La problemática específica del trabajo autónomo de los inmigrantes**

La figura del autónomo plantea importantes contradicciones con las exigencias que la normativa española tiene respecto a uno de los colectivos más recurrentes en las plataformas digitales de reparto: los inmigrantes.

El Real Decreto 577/2011 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LO 4/2000, establece en los artículos 104 a 109 los requisitos y procedimiento para acceder a una autorización inicial. En materia de condiciones de trabajo:

- a) Cumplir los requisitos que la legislación vigente exige a los nacionales para la apertura y funcionamiento de la actividad proyectada.
- b) Poseer la cualificación profesional legalmente exigida o experiencia acreditada suficiente en el ejercicio de la actividad profesional, así como en su caso la colegiación cuando así se requiera.
- c) Acreditar que la inversión prevista para la implantación del proyecto sea suficiente y la incidencia, en su caso, en la creación de empleo.
- d) Que el extranjero cuente con recursos económicos suficientes para su manutención y alojamiento. En caso de que los recursos acreditados deriven del ejercicio de la actividad por cuenta propia, su valoración se realizará una vez deducidos los necesarios para el mantenimiento de la actividad. Las cuantías a acreditar serán aquéllas previstas en relación con solicitudes de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar, en función de las personas que el interesado tenga a su cargo.
- e) Haber abonado la tasa relativa a la autorización de trabajo por cuenta propia.

Y entre los documentos que deben acompañar a la solicitud a presentar en la oficina consular del lugar de residencia.



- f) Proyecto de establecimiento o actividad a realizar, con indicación de la inversión prevista, su rentabilidad esperada y, en su caso, puestos de trabajo cuya creación se prevea; así como documentación acreditativa de que cuenta con la inversión económica necesaria para la implantación del proyecto, o bien con compromiso de apoyo suficiente por parte de instituciones financieras u otras.

¿Qué figuraría en el proyecto de actividad de un repartidor? ¿La inversión son la bicicleta y el móvil? ¿Cómo calcular los recursos que se van a derivar de la actividad? ¿Cómo presentar el plan de negocio? El Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social, estableció convenios con varias asociaciones de autónomos, con la finalidad de que estas prestasen apoyo a los trabajadores extranjeros no comunitarios por cuenta propia para presentar sus solicitudes, incluyendo la elaboración de los planes de actividad; pero esto no implica que solo se admitan a trámite y se resuelvan positivamente las solicitudes presentadas con el apoyo de estas asociaciones; de hecho pueden hacerlo los propios solicitantes o gestorías.

También los estudiantes nacionales de terceros países (y otros supuestos similares, voluntarios, prácticas no laborales), titulares de una autorización de estancia (que no de residencia), pueden trabajar. En el caso de la cuenta propia, también con la obligación de presentar un plan de actividad. Pero hay limitaciones comunes al empleo por cuenta ajena y propia, la principal, que deben ser compatibles con los estudios: un trabajo por cuenta propia a jornada completa no puede superar los tres meses, ni coincidir con el periodo de estudios. Por último, los ingresos que se derivan del trabajo no pueden ser, en ningún caso, para su sustento o estancia; es decir, debe contar con recursos propios y diferentes de este trabajo para justificar que puede mantenerse en el país.

Todas estas dificultades ponen de relieve la incongruencia entre los requisitos exigidos por la normativa de extranjería para los autónomos y la realidad del trabajo en las plataformas digitales que se ha descrito a lo largo de este informe.

## 6.2. La posición empresarial

El pasado 16 de julio, ADIGITAL, la Asociación Española de la Economía Digital, junto a sus miembros asociados Glovo, Stuart, Uber Eats y Deliveroo, presentó una Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales<sup>28</sup>. Según la nota<sup>29</sup> difundida, la pretensión es “actualizar” la normativa existente y aportar luz frente a las nuevas realidades de trabajo en consideración a la importancia que la actividad de estas plataformas tiene para el conjunto de la economía española.

---

<sup>28</sup> Asociación de Economía Digital, “Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales”, consulta el 8 de agosto del 2019 en <https://www.adigital.org/media/propuesta-regulatoria-plataformas-digitales.pdf> (versión de 4 de abril del 2019).

<sup>29</sup> Asociación de Economía Digital, “Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales”, op. Cit.



Se plantean propuestas regulatorias intentado posicionar a la sociedad y, por supuesto, al legislador y a la judicatura a fin de favorecer un entorno propicio a sus oportunidades de negocio, que tienen como eje la sujeción de la relación de trabajo del repartidor al régimen mercantil con algunas concesiones sociales que dulcifiquen la gravedad de la transformación de una relación laboral en autónoma.

La justificación de la propuesta de cambio normativo y la adscripción del trabajador en la plataforma a la figura del autónomo, o del TRADE, con algún añadido social, se articula como una solución ante la incertidumbre jurídica existente, reflejada en la diversidad en la respuesta judicial y la acción inspectora.

Es obvio que esta propuesta supone un cambio substancial en el marco vigente: la transformación de auténticas relaciones laborales en relaciones mercantiles por la pretensión de la empresa de ahorrar en costes y continuar en un marco de condicionamiento unilateral de las condiciones de trabajo donde la voluntad de la empresa se impone sin negociación ni límite alguno.

Las plataformas digitales se están introduciendo rápidamente en las actividades de nuestro entorno. En gran parte de los casos, actúan como empresas volcadas en el ahorro en coste, ofreciendo un servicio a cambio de obtener un beneficio, al igual que el resto de compañías.

Sin embargo, se empeñan en diferenciarse de otros empleadores. ¿Cómo lo instrumentan?:

- El uso de una nomenclatura propia: existen repartidores y repartidoras, *riders*, usuarios proveedores de servicio, .... Su inventiva es amplia: cualquier término es útil para omitir toda referencia a las personas trabajadoras, se trata de huir de la realidad.
- Se definen como intermediarios en el mercado, bajo su disfraz de innovación tecnológica, pretenden un contexto que les diluya como empresa.
- Eligen, como si ello fuera posible, el tipo de contrato que firman con las personas que trabajan, calificándolo de relación autónoma, obviando lo que la jurisprudencia ha avalado en numerosas sentencias que lo esencial en el contrato es el contenido real de las obligaciones que las partes asumen en el mismo.
- Predican una supuesta necesidad adaptativa de las normas laborales a *su* realidad, además auspiciando mejoras en la regulación del trabajo autónomo y autónomo dependiente, centrando su autoridad en el papel que desempeñan, siempre alejándose de las premisas y obligaciones de cualquier empresa. Porque alegan desarrollar una actividad diferente, ratificada por una demanda novedosa y ágil que se desarrolla como consecuencia de incorporar un elevado índice tecnológico y compartirlo entre los distintos agentes: empresas/comercios, usuarios y trabajadores y trabajadoras.





Con todo ello, optan por la vía más flexible a sus intereses: la relación entre personas autónomas que respondan de los riesgos en la relación y que asuman su posición como *independientes*. Pero, otra vez invocamos a la realidad pues las personas trabajadoras que están al servicio de las plataformas digitales de reparto, ejercen su actividad bajo la dirección y organización de la plataforma.

### 6.3. La posición de UGT

#### El aseguramiento de la laboralidad ordinaria

El mantenimiento de la situación de fraude actual no es una opción, como tampoco la aceptación de la reivindicación empresarial de nuevas leyes laborales al objeto de amoldarse a la nueva realidad de las plataformas digitales, constituye una alternativa.

Primero, porque como hemos tenido ocasión de comprobar no se da tal peculiaridad, sencillamente las nociones de dependencia y subordinación han de contemplarse de acuerdo a la realidad social y tecnológica del momento. El control de la prestación del trabajador asalariado no se efectúa hoy como se realizaba en el pasado siglo. La doctrina judicial que se ha ido constituyendo al respecto es bastante clarificadora. La numerosa jurisprudencia del Tribunal Supremo recoge ya elementos que ponderan los márgenes de flexibilidad para realizar el trabajo, dentro de la calificación de relación laboral por cuenta ajena, aunque se preste fuera del centro de trabajo, con diferentes regímenes de jornada y horario, por citar solamente algunos aspectos presentados por las plataformas como inseparables del contrato mercantil.

La pretensión de las plataformas, de *espigar* entre las opciones posibles hasta completar las condiciones que más les convenga a sus intereses económicos, no es una posibilidad lícita.

Por ello, si es exigible alguna modificación normativa lo es en el sentido de asentar la laboralidad ordinaria de los trabajadores de la plataforma para evitar el desgaste que supone la continua actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y la Administración Judicial.

Por otra parte, el manido componente ideológico que interesadamente mencionan algunos<sup>30</sup> para tachar lo que denominan resistencia a los cambios, no es más que una excusa para imponer propuestas con bases igualmente ideológicas.

Las particularidades del trabajo en plataforma, si bien distintas pero no más dispares de las que concurren en otras relaciones laborales, no justifican tampoco la existencia de una relación laboral especial por los siguientes motivos:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> ÍÑIGO SAGARDOY DE SIMÓN, “Una ley laboral contemporánea” publicado el 12 de abril de 2019, consultado el 8 de agosto de 2019.

<https://www.elmundo.es/economia/macroeconomia/2019/04/12/5caf67f4fc6c833c138b4683.html>

<sup>31</sup> Reflejamos aquí los criterios del profesor Ignasi Beltran, <https://ignasibeltran.com/2019/02/18/riders-de-glovo-trabajadores-o-trades-hasta-que-punto-estamos-apegados-a-nuestras-ideas/>



- En primer lugar, porque las innovaciones tecnológicas y las consiguientes alteraciones en la organización del trabajo aparejadas, se han sucedido desde la invención de la máquina de vapor y no por ello ha sido necesario atomizar el marco normativo para adaptarlo a cada una de ellas.
- En segundo lugar, porque el marco normativo de la relación laboral común es suficientemente flexible como para admitir adaptaciones normativas en función de ciertos modelos organizativos específicos (piénsese, por citar algunos, en el trabajo en común, el trabajo a distancia, el trabajo a turnos o el trabajo nocturno). No vemos por qué no podrían añadirse ciertas reglas a la relación común si fuera preciso (y reconducir muchas otras 'prácticas' a las reglas comunes vigentes).
- En tercer lugar, porque no es descartable que en un futuro no muy lejano en una misma empresa el trabajo a través de plataformas sea un modelo organizativo que conviva armoniosamente con el trabajo no digital y los trabajadores los simultaneen.
- En cuarto lugar, porque, desde un punto de vista organizativo (y no de la eficiencia en términos económicos y de gestión del tiempo que atesoran) nos cuesta apreciar que la toma de decisiones a través de un algoritmo sea determinante, pues, siempre habrá alguien (un ser humano) que previamente habrá decidido cómo debe organizarse y ejecutarse el trabajo (y, por tanto, programado el algoritmo en consecuencia). Y, si esto es así, creemos que se evidencia que la tecnología de una aplicación informática es cualitativamente insuficiente para justificar objetivamente un marco jurídico distinto. El criterio de organización del trabajo es impuesto por la empresa, sea cual sea el método, al trabajador.
- Y, en quinto lugar, porque recelamos de que la configuración de una relación laboral especial no sea aprovechada para devaluar algún aspecto del estatuto protector de los prestadores del

Previamente, se había presentado a consulta al respecto a la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos (CCNCC). La empresa consultante trabajaba para restaurantes, encargándose de realizar el reparto de comida al domicilio del cliente que solicita este servicio al restaurante o través de la aplicación Just Eat. Entre la información presentada se trasladaba que el centro de trabajo contaba con una plantilla de 15 trabajadores, todos con la categoría de repartidores, excepto un empleado contratado como administrativo. También se añadía que el empresario titular aplicaba a sus trabajadores el Convenio colectivo de Elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio, pero tenía dudas de que éste fuera el convenio adecuado, porque la actividad realizada se limita al reparto de comida al domicilio del cliente, sin intervenir en su elaboración.

La Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos CCNCC) según lo establecido en el Real Decreto 1362/2012, de 27 de septiembre (BOE de 28 de septiembre), en su reunión de 30.10.2018, acordó informar a la empresa con domicilio en la provincia de A Coruña, que le resulta de aplicación el Convenio colectivo provincial para los años 2016-2018 del sector de Hostelería, publicado en el Boletín Oficial de A Coruña de 18 de julio de 2017. Dicho convenio provincial obliga, por su ámbito funcional, a todas las empresas radicadas en esa provincia a las que sea de aplicación el Acuerdo laboral de ámbito estatal del sector de Hostelería.



servicio. Si así fuera, el incentivo económico para digitalizar todo lo que sea posible sería imparable, porque este marco especial garantizaría una ventaja competitiva. Lo que creemos que sería devastador, social y económicamente.

### La aplicación de la normativa convencional

Zanjada la cuestión de que las plataformas digitales son empresas y que las personas que trabajan en ellas son trabajadores vinculados por una relación laboral por cuenta ajena, incluidos, por tanto, en el artículo 1.1 del ET, es necesario determinar dentro del ámbito pacticio, convencional, cuáles son sus normas regulatorias, en particular los convenios colectivos.

En este sentido, los negociadores,<sup>32</sup> conscientes de la situación actual y con el fin de incorporar en su ámbito de aplicación a la actividad de las plataformas digitales, acordaron modificar el ámbito funcional del sector de hostelería. Dicho texto se publicó en el BOE de 21.05.2015 (V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH V):

“Art. 4. Ámbito funcional: igualmente estará incluido el servicio de reparto de comidas elaboradas o preparadas y bebidas, a pie o en cualquier tipo de vehículo que no precise autorización administrativa establecida por la normativa de transporte, como prestación de servicio propio del establecimiento o por encargo de otra empresa, **incluidas las plataformas digitales o a través de las mismas**”.<sup>33</sup>

La aplicación del convenio colectivo que corresponda según la actividad concreta es primordial. Con ello, se aseguran unas condiciones dignas y adecuadas a la actividad a los trabajadores y la empresa puede volcar allí gran parte de las particularidades que desea, pero a través del pacto no de la imposición unilateral. Con ello, además de regular el sector se evita la dispersión injustificada, otra de las características que ejercen las plataformas. El planteamiento individualista de las relaciones de trabajo que promueven, y al margen de la representación colectiva, no puede suponer un nuevo motivo de fuga del Convenio Colectivo.

---

<sup>32</sup> Las partes que representan al sector de la hostelería en el ámbito estatal (Confederación Empresarial de Hostelería de España (Hostelería de España) y Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT (FeSM-UGT) y Federación de Servicios de CCOO).

<sup>33</sup> Código de convenio n.º 99010365011900) <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/29/pdfs/BOE-A-2019-4645.pdf>.

## 7.- ORGANIZANDO A LOS TRABAJADORES DE LAS PLATAFORMAS DE REPARTO. LA EXPERIENCIA DE UGT

### 7.1. Marco conceptual y aportaciones teóricas previas

La puesta en marcha de algún tipo de representación colectiva en cualquier plataforma digital, incluidas las de reparto, se enfrenta a una problemática diversa. Para empezar, comparte los mismos escollos que afronta la representación colectiva de aquellos trabajadores que, desempeñando su actividad mayoritariamente como empleados, están vinculados a las compañías en las que realizan su actividad como autónomos.

Esta situación contradictoria ha generado sus propios análisis<sup>34</sup> como respuestas para enfrentar, principalmente, las desfavorables condiciones en las que estos trabajadores realizan sus funciones respecto a los que lo hacen mediante una relación laboral.<sup>35</sup> Éstas pueden resumirse en menores percepciones salariales, menos derechos-vacaciones, desempleo o cobertura por enfermedad-, mayor propensión a experimentar pobreza laboral y a pertenecer en los quintiles de renta más bajos.

Sin perjuicio de cómo se dirima la cuestión principal (si los trabajadores de las plataformas son empleados o no, en la que la posición de UGT es clara y se expresa en este documento), habría cabida teóricamente para actuaciones válidas en ambas circunstancias. En este sentido, la “Declaración de Frankfurt<sup>36</sup>” aboga entre otros, por el establecimiento de garantías análogas al salario mínimo y al mismo nivel. Otras contribuciones señalan que ámbitos como el diseño y uso de los algoritmos, la transparencia en el cálculo de las remuneraciones, el uso de los datos generados o el proceso de desconexión, son materia idónea para el campo de la negociación colectiva.<sup>37</sup>

Los análisis y recomendaciones *ex ante* como las referidas hasta ahora en el apartado, tienden a hacerse sobre el supuesto de una plataforma representativa ideal, definida de manera cercana a un objeto teórico. Probablemente esto se debe a que muchas veces se intenta responder a la problemática del trabajo en plataformas digitales como si “plataforma” fuera una actividad económica o un modelo de negocio homogéneo.

---

<sup>34</sup> Un análisis al respecto puede encontrarse en (2018) “Trade Union protecting self-employed workers” ETUC. Publications.

<sup>35</sup> OECD 2015 “In It Together: Why Less Inequality Benefits All” OCDE Publishing Paris. Capítulo 4.

<sup>36</sup> <http://faircrowd.work/unions-for-crowdworkers/frankfurt-declaration/> (consultado el 8 de agosto de 2019, versión 6 de diciembre de 2016).

<sup>37</sup> J Prassl 2018 “COLLECTIVE VOICE IN THE PLATFORM ECONOMY: Challenges, Opportunities, Solutions” ETUC. Publications.



Este enfoque deja fuera un rasgo clave: dependiendo de la actividad en la que la plataforma se especializa y la manera en que opera, va a tener unas necesidades muy diferentes del factor trabajo, y va a adoptar prácticas muy diferentes a la hora de gestionarlo. Se tensionará más o menos, y en diferentes facetas, la contradicción “empresario/empleador” que caracteriza a los trabajadores de las plataformas.

Concretamente las plataformas de reparto, donde la necesidad de trabajo humano es alta, marcada por la oferta, inmediata, poco tecnificada, e, incluso, con un grado significativo de competencia previa en funcionamiento, la centrifugación de los costes principalmente en cotizaciones, se vuelve el factor diferenciador esencial. Esto debe complementarse con la capacidad de manejar a los repartidores como una plantilla de empleados a fin de poder dar servicio satisfactoriamente.

Las plataformas digitales de reparto tienen el incentivo de mantener lo más alejada posible la aceptación, aunque sea tácita, de que los repartidores pueden ser empleados. Esto explica por qué cualquier acción de representación colectiva abordada hasta el momento se ve limitada por el planteamiento de que los repartidores son “emprendedores en bicicleta” ajenos del todo a cualquier semejanza de relación laboral. De ello se deriva, como se mostrará en el punto siguiente, que la principal estrategia de las plataformas digitales de reparto, observada por UGT en su práctica sindical, no pase por mejorar o modernizar los acuerdos colectivos de contenido significativo, sino al contrario, mostrarse como una realidad diversa, salvaguardando con ello las bases de su modelo de negocio.

UGT aporta su experiencia a la hora de intentar organizar colectivamente a los trabajadores de las plataformas de reparto, habiendo encontrado, como se describe, una serie de obstáculos diferentes a los que el marco teórico anticipaba.

## 7.2. La acción sindical de campo

Las actuaciones de UGT respecto a las plataformas de reparto vinieron originadas por la abundancia de consultas recibidas a través de “Tu respuesta sindical”, que es la herramienta a través de la cual el sindicato se acercó e hizo disponible para los trabajadores de las plataformas digitales.



**Tu respuesta sindical (TRSY!):**

Tu respuesta sindical (TRSY!) -[www.turespuestasindical.es](http://www.turespuestasindical.es) nació el 17 de septiembre de 2017 con el objetivo de atender a los trabajadores y trabajadoras de las plataformas digitales.

Se trata de una web integrada en el sindicato UGT y cuyo funcionamiento y estructura dependen directamente de la Confederación (máximo organismo de UGT).

Su principal vía de actuación es la respuesta y el asesoramiento legal a las consultas enviadas por los trabajadores que desempeñan su actividad en el ámbito de las plataformas digitales. Para ello, un grupo de especialistas del sindicato se compromete a resolver cada consulta antes de 24 horas.

Hasta agosto de 2019, se han respondido 1867 consultas.

El método de trabajo de TRSY! no sólo consiste en responder sino en hacer un seguimiento de las preguntas e intentar guiar al trabajador hacia la resolución de sus problemas.

TRSY! Es una herramienta en evolución. A través de su funcionamiento, se ha detectado la necesidad de contenidos adicionales y también la posibilidad de que ejerza de puente hacia otras áreas de la acción sindical no solo circunscrita a las plataformas.

Las preguntas de los trabajadores de plataformas digitales de reparto empezaron a ser generalizadas. Se referían sobre todo a los problemas por despido y a las dudas que suscitaba el sistema de evaluación constante (ya sea “métrica” en Deliveroo o “excelencia” en Glovo) relacionadas con la asignación de horas de trabajo. Con posterioridad, se observó un gran aumento de las consultas también por problemas con Hacienda o con la Seguridad Social.

La abundancia y el tipo de las consultas, así como el material que las acompañaba, recomendó un acercamiento más directo a la realidad de estas actividades, un trabajo de campo.

Ello ha permitido a UGT conocer de primera mano la verdadera situación de los trabajadores en las plataformas digitales de reparto, así como mucha información adicional sobre el modelo de negocio de estas. Con este fin se entró en contacto directo con las personas afectadas especializándonos en el seguimiento de los repartidores de Glovo, Deliveroo, Ubereats y Stuart:



- Para poder organizar a estas personas, es necesaria una dedicación especial y unas herramientas diferentes a las de otras actividades.
- Ante la ausencia de un centro de trabajo se les contactó en los principales puntos de reunión que ellos mismos utilizaban para compartir experiencias, como pueden ser los principales restaurantes de comida rápida.
- Fueron ellos los que ponen sobre la pista de los principales problemas – asignación de horas, cambio arbitrario de condiciones, mecanismos de sanción encubierta etc- y los que permitieron a UGT el funcionamiento del modelo de negocio, muy alejado de la imagen que ante la opinión pública estas empresas intentan transmitir.
- Para una mejor adaptación al medio, se sustituyó el tradicional folleto o tríptico, destinado a repartirse manualmente, por un material orientado a su difusión digital vía redes sociales o programas de mensajería, de forma que de manera rápida y discreta se compartía entre todos los repartidores potencialmente interesados mediante dichos programas.
- La primera acción por parte de UGT consistió en una denuncia muy sencilla: reclamar que no les descontaran el IVA en la propina, que, a través de la app de Deliveroo, se facilitaba a los repartidores de esta empresa. Deliveroo, al poco tiempo, contrarrestó con la campaña “Ahora toda la propina es para ti”.

### 7.3. La doble estrategia de UGT

UGT sigue una estrategia doble en el ámbito de las plataformas digitales de reparto.

**Continuar afiliando y organizando a los trabajadores de estas compañías, incluyendo la colaboración con otras organizaciones o gérmenes de organización emergentes entre los trabajadores.**

Como ejemplo de esta primera vía, UGT ha constituido secciones sindicales con trabajadores de Glovo en las provincias de Málaga y Zaragoza que, poco a poco, han ido creciendo en afiliación y en estructura territorial, lo que permite atender a más compañeros.

Pero uno de los hitos principales lo marca el primer conflicto laboral del sector: en 2017 los repartidores de Deliveroo abordan un intento de organizarse y ponerse en huelga ante una serie de cambios unilateralmente impuestos por la compañía y que deterioraban sustancialmente las condiciones de trabajo. Los trabajadores se agruparon en un movimiento transversal llamado RidersxDerechos que en poco tiempo consiguió visualizar las pésimas condiciones y el escaso valor de su trabajo.

Con el paso del tiempo, RidersxDerechos continua la lucha para conseguir la laboralidad de los repartidores, pero también se han establecido como cooperativa para ofrecer una alternativa económica que utiliza una aplicación abierta para el reparto en la ciudad.



### **Utilizar la vía administrativa y judicial para conseguir el reconocimiento de su relación laboral**

El 20 de diciembre de 2017 se registró en la Dirección General de Trabajo denuncia contra las cuatro principales plataformas de reparto de comida y paquetería: Glovo, Deliveroo, Ubereats y Stuart.

Esta denuncia provocó la actuación de las inspecciones provinciales en los territorios donde tenían actividad dichas empresas. Actualmente, diversas actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social –actas de liquidación, propuestas de alta- han determinado la existencia de una relación por cuenta ajena entre los repartidores y las plataformas digitales, muchas de ellas a resulta de la acción sindical.

Estas acciones se han complementado con el apoyo a diez demandas individuales. El número parece pequeño, pero debe tenerse cuenta que el trabajador denunciante asume importantes riesgos, principalmente perder su trabajo. Se han obtenido cuatro sentencias favorables de los juzgados de lo social de Madrid hasta ahora.

Este reconocimiento en sede judicial se completa con otras sentencias que han corroborado en diferentes casos cuestiones como:

- El reconocimiento del derecho fundamental de huelga a los trabajadores de Glovo, y anulación de la desconexión, asimilándola a un despido.
- El reconocimiento de la laboralidad de la relación, la jornada a tiempo completo y el encuadramiento en el convenio de logística y paquetería de tres trabajadores de Glovo.
- De manera destacada, debe comentarse la sentencia en contra de Deliveroo que surge por una reclamación que afectaba a 532 repartidores en la comunidad de Madrid: El 29 de julio de 2019 el juzgado de lo social nº 19 consideraba que estos son personal laboral. UGT representaba a más de 50 repartidores y, también, se personó como sindicato más representativo a nivel estatal. Restan varias demandas individuales que se culminarán en el último trimestre del año 2019. Algunas aplazadas porque los trabajadores que denunciaron estaban afectados por el procedimiento de oficio del acta de liquidación de la Inspección de Madrid.
- En la misma línea, en septiembre se celebrará un procedimiento similar contra Glovo, en Zaragoza, que afecta a más de 300 trabajadores, y en el que UGT participa en la misma situación que en el juicio de Madrid.

### **No solo buscamos la laboralidad de la relación, también las condiciones justas, las del convenio colectivo de aplicación.**

Nuestra actuación también se ha dirigido a otras empresas como Amazon Flex que ha establecido una forma similar de modelo de negocio. La primera denuncia la efectuamos en 2018 en Valencia y, en 2019, la Inspección de Valencia levantó acta de





obstrucción contra Amazon por no facilitar los datos relativos a las personas que trabajaban bajo esta forma de trabajo. Posteriormente, hemos denunciado en todas las provincias donde Amazon Flex tiene presencia.

#### 7.4. La respuesta de las plataformas digitales de reparto

Las actuaciones de las plataformas digitales de reparto no han apuntado hacia lo que pueda interpretarse como una revisión del marco de la negociación colectiva a la luz de los nuevos ámbitos que abre el uso de las tecnologías.

Las primeras respuestas se encararon a expulsar cualquier germen de organización por parte de sus trabajadores. Por ejemplo, a raíz de las convocatorias de huelga en el año 2017 aquellos repartidores que se vinculaban a su organización fueron despedidos/desconectados. En el caso de Deliveroo, en Madrid fueron desconectados unos cinco repartidores y repartidoras. En Barcelona, más de quince, vinculados a la organización RidersxDerechos. En una acción de índole similar, Glovo desconectó a un repartidor, incluso proveyéndole con la carta de despido adjunta, muestra la visión de la compañía acerca de la organización colectiva de los trabajadores y del derecho a la huelga.

##### **Extracto de la Carta de despido de Glovo:**

“Más concretamente, en su voluntad de incitación al seguimiento de huelga que no podría tildarse más que de ilegal en las actuales condiciones, Vd. se manifiesta respecto de sus compañeros amenazándoles que, si “si no siguen la huelga”, otros colapsaran los “slots” y harán muchos pedidos para desatenderlos y colapsar el funcionamiento de la aplicación.

Esta amenaza, de perpetrarse originaría el caos en los sistemas informáticos y la imposibilidad material de ofrecer servicios a los repartidores y el consiguiente impacto en los usuarios de la aplicación, causando un grave perjuicio a la empresa.

Se persigue con ello influenciar negativamente en el sistema de valoración de los repartidores que sigan sus pretensiones huelguistas. Así nos refieren que Vd. les manifiesta que: “vamos a realizar pedidos nosotros estando allí y la persona que venga se va a llevar un menos cinco”; o que, “más vale hacer la huelga y perderte dos diamantes que llevarte así de primeras un menos cinco”; o que, “el que quiera repartir algo en Bilbao se llevará un menos cinco”.

Glovo fue llevado a juicio, que se resolvió a favor del trabajador.



**Extracto de la Carta de despido de Glovo II:**

“No cabe duda que la incitación a la huelga, así como los insultos y amenazas proferidos a otros profesionales no solo rayan lo injurioso, sino que inciden de forma notoriamente injusta e ilícita en la convivencia a mantener en el ámbito empresarial por quienes constituyen el elemento humano integrado en él.

Los hechos descritos, pues, ponen de manifiesto una conducta que va más allá de los derechos colectivos y sindicales que pudieran corresponder a un trabajador autónomo económicamente dependiente y, por tanto, como le decíamos en el encabezamiento de este escrito motivan la resolución del contrato que nos une con Vd. con efectos de mañana día 21 de septiembre.

Por lo demás aprovechamos la ocasión para recordarle que, que una vez sea devuelto el material abonado por su parte según contrato suscrito, le devolveremos si procede la fianza depositada por su parte tras la revisión del mismo.”

La empresa ha utilizado posteriormente encuestas con el fin localizar y desconectar a los trabajadores potencialmente conflictivos.<sup>38</sup>

Junto a los despidos, se han constatado otro tipo de actuaciones complementarias. Se han creado organizaciones afines a los intereses de las empresas, a las que las empresas atribuyen cierta representatividad y consultan mediante encuestas *ad hoc*.

Este es el supuesto de la asociación Asoriders, creada con la ayuda fundamental de Deliveroo, y con la que se firma un Acuerdo de Interés Profesional. En los juicios de la Tesorería de la Seguridad Social, contra Deliveroo, Asoriders se presenta al lado de la compañía.

Pero, sin duda alguna, la vía de acción más influyente puesta en marcha por las plataformas de reparto es la de la actuación a través de los medios de comunicación.

Agrupándose en una asociación denominada @digital e integrada en la CEOE influyen en la opinión pública mejorando la imagen de su modelo de negocio, mostrando un abanico importante de elementos positivos y, mostrando propuestas –regulación del trabajo en plataforma como autónomo con alguna peculiaridad seudosocial- acordes a sus fines.

---

<sup>38</sup> Martínez, L, “Los 'riders' denuncian que Deliveroo les envía una encuesta trampa para detectar sindicalistas” publicado el 2 d enero del 2018, consultado el 10 de julio del 2019 en [https://www.eldiario.es/cv/Deliveroo-encuesta-trampa-detectar-sindicalistas\\_0\\_725127745.html](https://www.eldiario.es/cv/Deliveroo-encuesta-trampa-detectar-sindicalistas_0_725127745.html)

## 8.- CONCLUSIONES

A lo largo de este estudio, hemos expuesto y analizado las distintas facetas del trabajo en las plataformas digitales de reparto. Hemos podido comprobar que despojada del aire “cool” y fresco y de todos los mensajes mediáticos de los que se revisten - “gana dinero en tu tiempo libre haciendo lo que más te gusta cuando tú quieras”- la plataforma se percibe como una empresa con vocación de optimizar de forma desproporcionada los servicios de trabajadores y trabajadoras.

El relato de la realidad de la prestación de trabajo al servicio de las plataformas digitales es, en algún momento, sobrecogedor. Nos da una perspectiva de las plataformas de reparto, como la expresión “moderna” del modelo de condiciones de trabajo de las tres “p”, penosas, precarias y peligrosas.

En este caso, la tecnología se ha pervertido, se ha puesto al servicio de un mecanismo que carece de cualquier empatía humana y que sobrepasa cualquier control humano anterior. Mientras se nos habla de flexibilidad, de libertad, por otro lado, la aplicación como un verdadero GRAN HERMANO controla y supervisa de forma absoluta cada uno de los movimientos de los trabajadores. Nunca en el ámbito laboral había sido posible un control tan milimétrico. La tecnología lo ha hecho posible y las plataformas digitales de reparto sacan provecho de ello.

No es que “tan solo” controlen, sino que ese control tiene consecuencias cotidianas para los trabajadores: en su carga de trabajo, en su remuneración, en su jornada, en su propia permanencia en la plataforma.

Considerar bajo la realidad expuesta que el trabajador en la plataforma de reparto es un emprendedor es un sarcasmo o una burla.

Lo que nos jugamos es realmente grave. Nos encontramos con trabajadores asalariados que efectúan una aportación ridícula (bicicletas, Smartphone) a la actividad frente al inconmensurable protagonismo de la aplicación, la tecnología que la soporta y el entramado clientelar que maneja la plataforma. La consideración de esa actividad como mercantil solo en base a una cierta “libertad”, absolutamente condicionada por parámetros directos e indirectos, como hemos tenido ocasión de comprobar, supondría no ya un retroceso único en el ámbito del Derecho Social español, sino una clarísima agresión de consecuencias futuras de peso.

De ahí, la importancia de comprender el verdadero sentido de las propuestas teóricas de la patronal del sector acerca de una regulación específica que arranque de una vez por todas a estos trabajadores del ordenamiento jurídico laboral. Como hemos advertido, los costes para las rentas familiares y para el Estado del Bienestar son muy importantes. Ya lo son actualmente por no aplicar la legalidad vigente. Pero consolidar esta situación es inadmisibles en un Estado que se proclama Social. Expulsar del ámbito del Derecho del Trabajo a trabajadores que lo son de forma contundente por un



pretendido halo de modernidad, o por apoyar una industria “low cost” que compite de forma desleal con empresas que mantienen empleos de calidad, resultaría una enorme torpeza. Condenar a un segmento importante de la clase trabajadora a la inanidad y a la explotación advertida en este documento no es admisible.

Asegurar la relación laboral requiere, también, medidas en el ámbito de la normativa de extranjería. Entre otras, que se impida la concesión de autorizaciones de trabajo y residencia iniciales por cuenta propia con la finalidad de prestar servicios para una plataforma.

Es necesaria, sin perjuicio de ponderar la magnífica labor llevada a cabo en este sector por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, una mayor aportación de medios y recursos que acaben de una vez por todas con situaciones de irregularidad tan flagrantes. Exigiendo, además, la total y directa responsabilidad a las plataformas en los supuestos de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional, y cuentas alquiladas a extranjeros en situación administrativa irregular.

Esperamos que el legislador haga caso omiso a los cantos de sirena de aquellos que pretenden revitalizar tradiciones propias del siglo XIX bajo imágenes marketinianas que ya no engañan a nadie. Las prácticas seudomafiosas –alquileres de licencias, ...- que han aparecido en el ámbito de las plataformas nos muestra a las claras lo que se puede esperar si no se da una respuesta firme en el sentido de asegurar la laboralidad de la relación. Estimamos que las exigencias de la Unión Europea, plasmadas en los textos transcritos de la reciente Directiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea, solo dejan una salida: la laboralidad de la relación.

No puede admitirse un trabajo en condiciones precarias, expuesto a todo tipo de riesgos profesionales, sometido de forma total a los dictados de la empresa, como modelo de futuro o de modernidad bajo la excusa de la flexibilidad compartida que, ya hemos visto, es inexistente.

El legislador debe ser consciente de ello. Y, en esa misma línea, no es admisible tampoco la construcción de una relación laboral especial *ad hoc* con la intención de adaptar la relación laboral ordinaria a las exigencias de las empresas de la plataforma. La vía para regular las posibles peculiaridades del trabajo en las plataformas no puede ser sino la negociación colectiva. El Estatuto de los Trabajadores y la normativa complementaria dan la flexibilidad necesaria para dar un papel importante en ese ámbito a la negociación colectiva.



**C**on esta colección pretendemos ir más allá de una exposición sintética de la materia objeto de atención. En el texto se expone la normativa, el contexto social o económico, o la realidad que enmarcan el tema analizado, junto a la posición y valoración de UGT al respecto. A nuestro entender, es imprescindible quebrar el monopolio ideológico de aquellos que dominan los medios de comunicación, información y análisis, muy sesgado hacia determinados intereses, aportando análisis rigurosos y precisos que aporten otras miradas de la realidad y, consecuentemente, otras conclusiones. Esperamos que al lector le sea útil.

