



universidad  
de león

Facultad de Ciencias  
Económicas y Empresariales

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Universidad de León

Grado en Comercio Internacional

Curso 2019 / 2020

**LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS: LA REGULACIÓN DEL TRABAJO Y  
EL DEBATE SOBRE SU MORFOLOGÍA**

**(THE PLATFORM ECONOMY: AN APPROACH OF LABOUR REGULATION  
AND THE DISCUSSION ABOUT ITS MORPHOLOGY)**

Realizado por la alumna Dña. Helena Ruiz Valbuena

Tutelado por la Profesora Dña. Henar Álvarez Cuesta

León, diciembre de 2019

## TABLA DE CONTENIDOS:

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT .....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVOS DEL TRABAJO .....	9
METODOLOGÍA UTILIZADA .....	10
1. DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA A LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS: EVOLUCIÓN Y CONTEXTO DE LAS PLATAFORMAS.....	11
1.1. INTERNET Y TECNOLOGÍA .....	13
1.2. ESTIMACIONES GENERALES DE LA ECONOMÍA DE LAS PLATAFORMAS.....	18
1.3. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE NEGOCIO DE LAS PLATAFORMAS.....	22
1.4. EFECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS.....	23
1.4.1. El lado positivo.....	24
1.4.2. El lado negativo.....	26
2. TIPOLOGÍA DE PLATAFORMAS, LAS DIFERENTES FORMAS DE TRABAJO Y LOS RIESGOS QUE IMPLICAN .....	28
2.1. FORMAS DE TRABAJO PROFESIONAL EN LAS PLATAFORMAS .....	28
2.1.1. Trabajo bajo demanda vía aplicaciones móviles.....	29
2.1.2. Trabajo colaborativo online o <i>crowdwork</i> .....	30
2.2. TIPOS DE TRABAJADORES SEGÚN EL NIVEL DE EXIGENCIA DE LAS PLATAFORMAS.....	31
2.3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES EN LAS DISTINTAS FORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	33

2.3.1.	Tipología de los riesgos laborales más comunes.....	33
2.3.2.	Singularidades de las plataformas que suponen riesgos laborales .....	35
3.	CASO PRÁCTICO: RIDERS, ¿SON TRABAJADORES AUTÓNOMOS O POR CUENTA AJENA? .....	42
3.1.	CONCEPTO DE “RIDERS” .....	42
3.2.	CONCEPTO DE TRABAJADOR TRADICIONAL APLICADO A LAS PLATAFORMAS.....	43
3.2.1.	Los trabajadores autónomos .....	43
3.2.2.	Los trabajadores por cuenta ajena .....	44
3.3.	PROBLEMÁTICA PARA ESTABLECER LA MORFOLOGÍA DE LOS TRABAJADORES QUE OPERAN EN PLATAFORMAS .....	46
3.4.	APRENDIZAJE DE LOS DATOS COMPARADOS.....	47
3.4.1.	Reacciones judiciales en España .....	47
3.4.2.	Reacciones judiciales internacionales .....	56
	CONCLUSIONES.....	59
	REFERENCIAS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

**Tabla 1.1:** Diferencias entre el modelo tradicional y el de la economía colaborativa... 12

**Gráfico 1.1:** Comparación de usuarios conectados a Internet y estadísticas de población (mediados de 2019) ..... 15

**Gráfico 1.2:** Ingresos de la economía de plataformas por sectores en 2015 (millones de euros) ..... 19

**Gráfico 1.3:** Ingresos recientes y futuros de las plataformas (millones de euros)..... 20

**Gráfico 1.4:** Ubicaciones de las compañías basadas en plataformas más importantes . 21

## RESUMEN

La economía de plataformas nace como una escisión de la economía colaborativa, debido a que el término colaborativo implica realizar transacciones sin ánimo de lucro y basadas en la filosofía del compartir. De hecho, las empresas crean plataformas gracias a Internet y a la tecnología para conectar proveedores y consumidores a través de la prestación de un servicio. Además, las plataformas se presentan como un nuevo escenario económico donde todos los participantes en él se benefician, pero, al mismo tiempo, existen agentes partícipes que pueden verse perjudicados, como los trabajadores. El trabajo en las plataformas puede ser de dos tipos: bajo demanda vía aplicaciones móviles o trabajo colaborativo online (*crowdwork*) y existen algunos riesgos laborales característicos de las propias plataformas que pueden afectar a la integridad física y, sobre todo, psicosocial de los prestadores de servicios. Por otra parte, últimamente, están surgiendo casos de trabajadores que no están de acuerdo con el trato recibido por plataformas y la Justicia nacional e internacional tiene un debate sobre cómo denominar a este grupo de trabajadores, que según estas empresas y algunas sentencias son considerados trabajadores autónomos, o trabajadores por cuenta ajena, según las actas de Inspección de Trabajo y otras sentencias.

**Palabras clave:** Economía de plataformas, economía colaborativa, trabajadores en plataformas, riders, falsos autónomos, Deliveroo, Glovo, Foodora

## **ABSTRACT**

The platform economy is born as a split of the collaborative economy, because the term collaborative implies non-profit transactions based on the philosophy of sharing. In fact, companies create platforms thanks to technology and Internet to connect consumers and suppliers through the provision of a service. In addition, the platforms are presented as a new economic scenario, where all participants get some benefit. But, at the same time, there are also participating agents that can be harmed, such as workers. There are two types of work in platforms: on demand through mobile applications or crowdwork, and there are some occupational risks characteristic of the platforms that can affect physical and psychosocial integrity of service providers. Additionally, there are emerging cases of workers who disagree with the treatment received by platforms and lately national and international justice has a debate on how to name this group of workers, which according to these companies and some sentences, they are considered self-employed or workers, according to the Labour Inspection Acts and other sentences.

**Keywords:** platforms economy, collaborative economy, platform workers, riders, false self-employed, Deliveroo, Glovo, Foodora

## **INTRODUCCIÓN**

Desde hace unos años, los consumidores nos hemos dado cuenta de que utilizar los productos durante un periodo de tiempo determinado es más rentable que comprarlos para darles un único uso a lo largo de la vida útil del bien. Un sentimiento de comunidad ha vuelto a renacer en la sociedad actual gracias a la irrupción de las TICs (tecnologías de la información y comunicación). Además, el funcionamiento del mercado está evolucionado hacia un nuevo modelo bajo demanda donde los usuarios se comunican mediante plataformas, que permite generar ingresos de una forma inmediata a través de conectar empresas con consumidores. De igual forma, la innovación conseguida por la irrupción de las plataformas en numerosos sectores económicos ha traído consigo importantes ventajas, como nuevas oportunidades de empleo, trabajos más flexibles y otras nuevas posibilidades para generar ingresos. En esencia, estos pueden ser factores muy positivos, sobre todo después de la crisis económica y sus últimos coletazos, que afectaron en gran medida al empleo. Efectivamente, tanto la economía colaborativa como las empresas que usan plataformas para desempeñar su actividad profesional, constituyen un modelo de negocio que promete beneficiar a todos los participantes en él. Sin embargo, ¿están exentos de sufrir riesgos los trabajadores en plataformas?

A pesar de los beneficios que implica este nuevo modelo, su irrupción ha levantado cierta polémica. Después de unos años de simpatía, la opinión pública se opone a los valores de esta nueva economía, denunciando prácticas como: la explotación laboral, precarización, acceso limitado a prestaciones laborales, etc. (Fidler, 2016).

En esta línea, son ya varios los trabajadores que han denunciado la presencia de laboralidad en sus contratos mercantiles y la Justicia está intentando poner orden, con cierta diversidad de opiniones, en cuanto a establecer la morfología exacta para denominar a los trabajadores en plataformas. Existe una disyuntiva entre designarles trabajadores autónomos o trabajadores por cuenta ajena, y decimos que existe un debate porque hay sentencias, no solo en España sino en el resto del mundo, que consideran que o bien son autónomos o bien son subordinados.

Por otra parte, estamos ante un entorno que está innovándose continuamente y en constante evolución. Por ello, es esencial una regulación que permita responder a los problemas que puedan surgir dentro de este mercado y, sobre todo, que proteja a todos los participantes, especialmente a los trabajadores que actualmente son los mayores afectados.

De tal modo que, la estructura que se ha seguido para la realización de este estudio es como sigue:

En el primer capítulo, se presenta la evolución desde la economía colaborativa hasta lo que se conoce hoy en día como economía de plataformas. Para ello, se comenzará haciendo referencia a qué fue lo que posibilitó el despegue y desarrollo de ambas, siguiendo por comentar en qué se caracteriza el modelo de negocio de las plataformas, para finalmente, hablar sobre cuáles son los efectos de sus luces y sombras para los ciudadanos, los trabajadores y para la sociedad en general.

En el segundo capítulo, nos centraremos en los prestadores de servicios. Primero, se comenzará diferenciando los tipos de trabajadores que operan en las plataformas, así como establecer los diferentes niveles de trabajo que existen en las ellas. Seguidamente, enfocaremos nuestra atención en los riesgos laborales que están presentes en estas plataformas virtuales que son susceptibles de desencadenar daños físicos y psicosociales para los trabajadores.

En el tercer capítulo, se realizará un caso práctico cuyo objetivo será analizar las distintas sentencias que han resuelto si existe o no laboralidad en el desempeño de funciones de los riders, es decir, de los trabajadores que prestan sus servicios en plataformas como Deliveroo, Glovo o Foodora. De igual forma, se presentarán las razones por las cuales la Justicia, tanto nacional como internacional, les considera o bien trabajadores autónomos o bien trabajadores por cuenta ajena.



## **OBJETIVOS DEL TRABAJO**

Conforme a lo anteriormente señalado, nos encontramos ante de un tema de actualidad, que está en constante movimiento y muy presente en los medios de comunicación. Esta nueva forma de trabajo a través de plataformas supone una manera informal de prestar servicios y de obtener ingresos, basada en tareas concretas y de corta duración. Sin embargo, lejos de contar con la simpatía de los Gobiernos porque se vulneran los derechos de los trabajadores, estos también denuncian falta de garantías de empleo e inexistencia de protección laboral.

Por esta razón, en este trabajo se pueden diferenciar las siguientes finalidades:

1. Asentar las bases de esta nueva realidad económica denominada economía de plataformas, cuál fue su origen y las ventajas e inconvenientes. Con el objetivo de prevenir riesgos laborales y proteger a los partícipes más vulnerables en esta industria emergente.
2. Identificar las distintas formas de trabajo, así como los riesgos laborales que pueden perjudicar a los prestadores de servicios en las diferentes plataformas, para que estos gocen de seguridad y salud en el desempeño de sus funciones.
3. Comprender las razones que conducen a la Justicia a determinar si concurre o no laboralidad en las relaciones entre los prestadores de servicios y las plataformas o empresas como Deliveroo, Glovo o Foodora.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para la elaboración de este trabajo se han empleado principalmente fuentes de información secundaria. Desde normativa relacionada con el caso (leyes, reglamentos, directivas, etc.) pasando por la jurisprudencia relativa a los casos analizados; hasta literatura científica. De igual forma, se ha tratado de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de estos cuatro años de estudio en la carrera de Comercio Internacional, pero con un importante matiz jurídico, sobre todo en materia de Derecho del Trabajo.

Siendo más precisos, en la primera y segunda parte del trabajo surgieron gracias a la utilización de la lectura de manuales, revistas y monografías de autores/as especializados/as en el tema, que han sido indispensables para entender, desarrollar el trabajo y cumplir con los objetivos previamente establecidos. En lo que respecta a la práctica o tercera parte del trabajo, se consultaron sentencias, tanto nacionales como internacionales, donde se declaraba la existencia o no de relaciones laborales entre la empresa y los “riders”; leyes, especialmente el Estatuto de los Trabajadores y la Ley 20/2007 reguladora del Estatuto del Trabajo Autónomo; Reglamentos y Directivas relacionadas con el trabajo y los trabajadores. Asimismo, se utilizaron diversos recursos electrónicos como la consulta de páginas web de las distintas empresas nombradas en este trabajo. Todas estas fuentes se encuentran citadas en los siguientes párrafos y pueden consultarse en el apartado de la bibliografía.

Conjuntamente, ha sido imprescindible la ayuda y asesoramiento de mi tutora experta en Derecho del Trabajo, así como en temas de economía de plataformas.

## 1. DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA A LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS: EVOLUCIÓN Y CONTEXTO DE LAS PLATAFORMAS

La primera vez que se puso nombre al fenómeno de la economía colaborativa, fue a través del término consumo colaborativo (*collaborative consumption*) descrito por la autora Rachel Botsman, que lo definió como el resultado de la unión de cuatro elementos:

- 1) Las consecuencias de una importante crisis económica, que obligó a reducir gastos y a considerar el alquiler como la opción más rentable;
- 2) Desarrollo y expansión de la tecnología, con una mayor confianza en plataformas virtuales;
- 3) Una mayor concienciación por los problemas medioambientales, que hacen necesario cambiar hábitos de consumo en la sociedad;
- 4) Un renacimiento del sentimiento de pertenencia a una comunidad con la que es posible compartir, porque la propiedad ha sido sustituida por un acceso a los bienes a golpe de click

(Gómez-Álvarez Díaz y Morales Sánchez, 2018, p. 17).

A continuación, en Estados Unidos se comenzó a hablar por primera vez de economía colaborativa o *Sharing Economy*. La Comisión Europea en un comunicado denominado Una Agenda Europea para la Economía Colaborativa (2017b, p. 3), define el término de la economía colaborativa o economía participativa como “*modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares*”. Por lo tanto, la economía colaborativa es un medio en el que se pueden utilizar, compartir, intercambiar e invertir recursos o bienes, con o sin ánimo de lucro y no implican necesariamente un cambio de propiedad. Además, consiste en un nuevo paradigma económico que pone en contacto dos agentes (consumidores y proveedores) a través de un intermediario, que media en las transacciones entre ambos (plataformas).

Desde el despegue económico de la economía colaborativa en 2010, son varios los conflictos que se han desencadenado entre empresas tradicionales y empresas emergentes de economía colaborativa. Estas nuevas empresas no han inventado un nuevo

producto o servicio, sino que suponen un nuevo modelo económico que rompe con todo lo anteriormente establecido. Por ello, estas nuevas empresas han levantado una ola de críticas y complicaciones, rompiendo todos los esquemas a las empresas tradicionales y obligándolas a innovar o morir.

A continuación, mencionamos las principales diferencias entre el modelo económico tradicional y el modelo económico colaborativo:

**Tabla 1.1: Diferencias entre el modelo tradicional y el de la economía colaborativa**

<b>MODELO TRADICIONAL</b>	<b>MODELO DE ECONOMÍA COLABORATIVA</b>
Hiperconsumo	Consumo responsable y sostenible
Yo	Nosotros
Propiedad	Acceso
Global	Local
Centralización	Distribución
Competición	Colaboración
Compañía	Personas
Consumidor	Productor
Publicidad	Comunidad
Crédito	Reputación
Dinero	Valor
B2C	P2P

Fuente: Cañigueral Bagó, (2014)

Por otra parte, la economía colaborativa está presente en muchos sectores económicos y en el futuro puede abrirse camino hacia ámbitos aún sin explorar. En apenas unos años, se ha observado un crecimiento exponencial de plataformas digitales asociadas a la economía colaborativa (Beltran i Cangròs, 2018).

## 1.1. INTERNET Y TECNOLOGÍA

La tradición de colaborar o compartir (utilizar de forma compartida un vehículo, compartir nuestro alojamiento, o prestar un bien) no es algo desconocido, puesto que es un comportamiento normalizado en la sociedad. Sin embargo, ha surgido un nuevo paradigma económico donde la tecnología ocupa un papel central, puesto que permite realizar transacciones económicas entre dos agentes en cualquier parte del mundo. Por lo que ahora ya no vamos a compartir únicamente con nuestra familia, con nuestros amigos o compañeros, sino que podemos hacerlo con cualquier persona en el planeta.

Este tipo de tecnología, denominada de la información y comunicación (TIC), se caracteriza por ser inmaterial (la información viaja a lugares lejanos de forma transparente), permite realizar interacciones entre los sujetos y facilita el intercambio de información de una manera rápida entre lugares físicamente lejanos con una elevada calidad (Belloch Ortí, 1998).

Cuando hablamos de tecnología que interviene en la economía colaborativa, nos referimos a sistemas informáticos que, a través de un dispositivo móvil o *smartphone*, nos facilita la capacidad de comunicarnos de una forma sencilla y sin apenas costes con cualquier persona a lo largo del globo terráqueo. Asimismo, un *smartphone* cuenta con un sistema de geolocalización mediante el cual se identifica nuestra posición exacta con escaso margen de error. De igual forma, la tecnología permite conectar oferta y demanda automáticamente a través de algoritmos sin necesidad de la intervención humana. Además, Internet ocupa un elemento central, debido a que permite la convergencia de estos elementos y favorecen la creación de plataformas, independientemente del grado de colaboración que defina el modelo de negocio (PwC, 2016)

Por otra parte, la tecnología permite la creación de mercados multilaterales (*multi-sided markets*) que consisten fundamentalmente en un modelo de negocio mediante el cual se facilita la interacción entre grupos diferentes de personas, donde se beneficia a los dos grupos participantes en la interacción (Cañigueral Bagó, Madariaga, y Popeo, 2018). Por ejemplo, los usuarios que utilizan Google pueden usar sus servicios de forma gratuita porque existen empresas que pagan a la plataforma para promocionarse. En este caso, todos los que intervienen en la red se benefician: por un lado, los usuarios que pueden

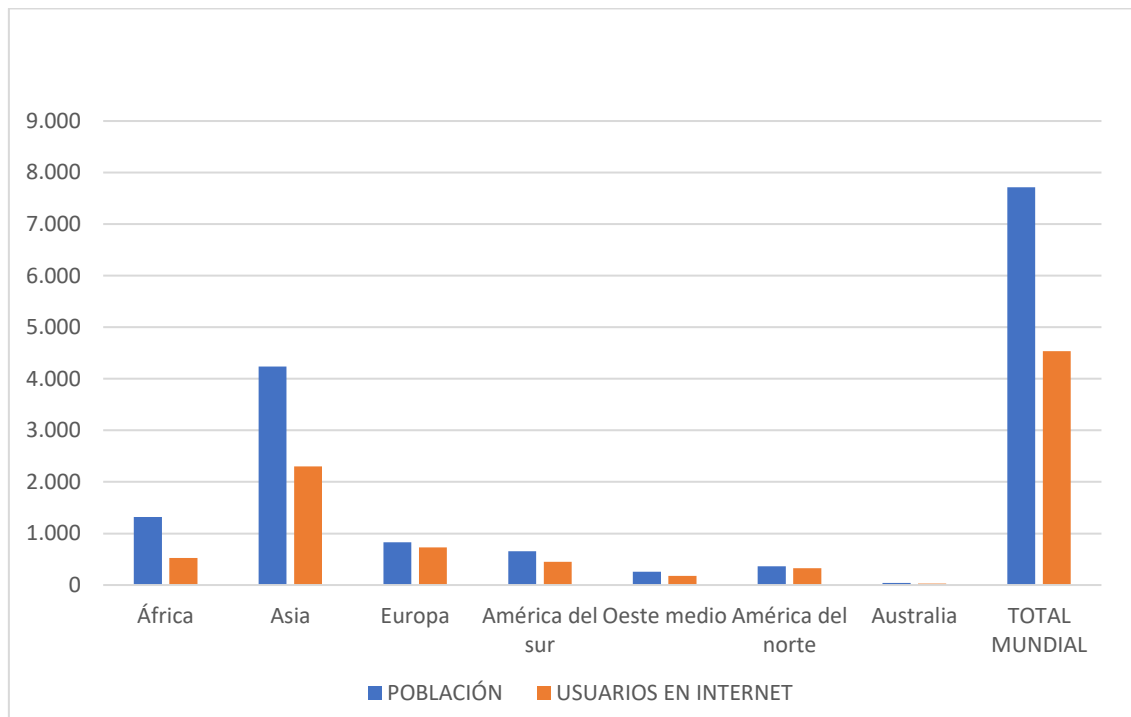
utilizar las ventajas de Google sin coste y, por otro lado, las empresas se benefician de obtener mayor alcance y visibilidad.

Entonces, las plataformas unen la tecnología y el modelo de los mercados multilaterales, permitiendo que estos no se centren únicamente en un territorio, sino que sean globales y, además, que la participación de usuarios crezca exponencialmente. De esta forma, la tecnología ha posibilitado la creación de nuevos negocios jurídicos en torno a plataformas que han permitido desarrollar mercados multilaterales donde intervienen un importante número de personas en todo el mundo, proporcionándoles, al mismo tiempo, beneficios a toda la red que participa.

Actualmente, en el mundo cohabitamos un total de 7,7 billones de personas y existe un total de 4,5 billones de personas conectadas, es decir, que disponen de un dispositivo con acceso a Internet (Internet World Stats, 2019). Por esta razón, se aumenta la posibilidad de acceso a una plataforma y un mayor número de individuos puede compartir, intercambiar, contratar sus servicios o comprar productos a través de ella. Esto se traduce en un mayor número de personas conectadas a plataformas, lo que posibilita un aumento de la oferta y de las personas que participan en ellas.

En el siguiente gráfico, encontramos los usuarios conectados a Internet comparándolos con los habitantes de cada continente.

**Gráfico 1.1: Comparación de usuarios conectados a Internet y estadísticas de población (mediados de 2019)**



Fuente: Internet World Stats, (2019)

Observándolo, nos damos cuenta de que el número de habitantes en el mundo es mayor que las personas que utilizan Internet. Además, exceptuando Europa y América del norte (donde la población es ligeramente superior a los usuarios en Internet), en el resto de regiones el número de habitantes es el doble que el número de personas conectadas, lo que se puede observar perfectamente en los datos del total mundial. Esto supone una brecha digital porque no todos los individuos pueden acceder a Internet, debido a restricciones en el uso de la tecnología, bien por limitaciones al acceso (infraestructuras o conectividad deficiente, conocimientos digitales, dificultades para comprar un teléfono móvil, etc.) o bien por falta de confianza hacia el mundo digital.

El auge de las plataformas no solo se traduce en precios más bajos y accesibles para un mayor número de usuarios, sino que también significa una mayor calidad en los productos y servicios prestados.

Sin embargo, la economía colaborativa es un término que con frecuencia se emplea para determinar a toda una amplia gama de modelos que usan la tecnología para

unir oferta y demanda. De hecho, en un principio, a toda forma de negocio que se realizara a través de una plataforma se denominó economía colaborativa. No obstante, con el paso del tiempo han ido apareciendo nuevas actividades económicas que poco o nada tenían que ver con el término colaborativo<sup>1</sup>. De hecho, la morfología de la economía colaborativa ha evolucionado hacia varias divisiones que, aunque tienen un elemento en común (las plataformas), se diferencian en otros aspectos relevantes que es preciso esclarecer.

Las plataformas digitales se pueden definir como un conjunto de algoritmos informáticos que permiten unir oferta y demanda, arbitrando las relaciones entre ambos mediante la coordinación del intercambio de bienes o servicios. Además, las plataformas actúan como intermediarias, pudiendo establecer el precio del servicio, el comportamiento que debe tener el usuario-prestador, la forma de ejecución del servicio y será la que recaude el pago de los consumidores por la actividad laboral realizada. De esta forma, estamos ante un nuevo modelo organizativo, económico y de trabajo, donde podemos diferenciar tres agentes participantes: cliente, trabajador y plataforma (Choudary, 2018).

Por ello, es trascendental diferenciar todas las segmentaciones de este nuevo modelo. La economía colaborativa se divide en tres ramas:

- 1) **La economía del compartir** (*sharing o collaborative economy*). Se trata de aquellas plataformas que se encargan de poner en contacto oferta y demanda entre iguales (*peer to peer, P2P*). Por lo tanto, cualquier usuario que disponga de un recurso infrautilizado puede ponerlo a disposición de otro usuario para su aprovechamiento. En este intercambio puede existir o no una contraprestación monetaria, pero también puede ser pagado por otro bien o servicio de similar valor. La finalidad de la economía del compartir no es obtener beneficios económicos, sino que es compartir gastos, intercambiar, prestar, donar, regalar o invertir recursos en aquellos bienes que cuya utilización conllevan un coste. Además, las plataformas deben ser

---

<sup>1</sup> El primer uso de esta palabra fue en inglés (*collaborate*) y algunas de las acepciones son: 1) trabajar en unión con o junto a otros, especialmente en un esfuerzo intelectual 2) cooperar con una agencia o medio de colaboración con el que uno no está inmediatamente conectado (Cabello, s. f.).



transparentes y promover valores que beneficien tanto a usuarios-prestadores de servicios como a usuarios-consumidores. Algunas de estas ventajas se traducen en ahorro de dinero, espacio y tiempo, así como un sentimiento de pertenencia a una comunidad a través de la confianza social. Otro de los beneficios que implica compartir, es reducir el hiperconsumo, eliminar el exceso de producción y, en consecuencia, la búsqueda de una ecoeficiencia medioambiental. Este movimiento ha sido impulsado por los Millennials, una generación de jóvenes que considera que “*compartir y experimentar es mejor que poseer*”. Por lo tanto, la economía del compartir se centra en el deseo de colaboración en una comunidad y persigue una forma de relacionarnos más humana. Algunas de estas plataformas son LetGo, Couchsurfing, Carpoolear o BlaBlaCar (Gil Álvarez, 2017).

- 2) **Economía del acceso** (*gig economy*). En ella se busca la posibilidad de acceder a recursos de manera breve y temporal. Los trabajadores que intervienen en la *gig economy* formalmente suelen ser emprendedores o autónomos, cuyo trabajo es entregado a través de Internet y suele ser una labor específica de un proyecto más amplio. Los trabajadores son contratados a través de las plataformas, pero también se puede hacer directamente desde su perfil. La flexibilidad y la posibilidad de conciliación entre vida privada y laboral son dos características clave de este modelo basado en plataformas. Además, un punto de gran interés para estos prestadores de servicios es la deslocalización, que les permite acceder a proyectos que se encuentran a kilómetros de distancia gracias a los avances tecnológicos. Las plataformas que promueven la economía de acceso son: Airbnb, JobToday o TaskRabbit (Rouse, 2019).
- 3) **Economía de las plataformas**. Las plataformas son empresas que permiten la contratación de bienes y servicios durante un periodo de tiempo determinado. La actividad laboral que se requiere en estas plataformas suelen ser tareas concretas que precisan una rápida realización. Asimismo, la forma de trabajo rompe con el concepto de puesto de trabajo clásico, debido a que existen un importante número de prestadores de servicios que se encargan de realizar funciones específicas. Consecuentemente, no estamos hablando de

puestos de trabajos, sino de tareas determinadas; no se contratan a trabajadores, sino que son los prestadores de servicios quienes acceden a las plataformas. Estos ponen a disposición de la plataforma sus propios recursos para el cumplimiento del trabajo (en el caso de Glovo o Deliveroo, los riders, aportan su bicicleta y su teléfono móvil para realizar los repartos). Debido a las reducciones de los costes de transacciones, se permite la entrada de individuos que pueden prestar servicios de forma flexible, determinando ellos mismo el momento de cumplimiento de las tareas, y poseen la capacidad de rechazarlas, si así se considera oportuno. Por ello, es necesario determinar si realmente son trabajadores por cuenta propia o en realidad estamos ante casos de “falsos autónomos” y, en consecuencia, la normativa laboral no puede protegerles correctamente. Uber, Amazon Mechanical Turk (AMT), Glovo, Deliveroo son empresas basadas en la economía de plataformas.

Por lo tanto, como hemos indicado, el uso de la palabra “colaborativo” puede conducir a error, debido a que la economía colaborativa considera que las plataformas no deben ser lucrativas y que deben usar una tecnología y datos de fuente abierta (*open source*). Pero, esto no es lo habitual en la mayoría de los casos, ya que existe un amplio espectro de plataformas donde puede existir o no ánimo de lucro, se puede perseguir en mayor o menor medida la cooperación entre los usuarios de una plataforma y el tipo de trabajador varía en función de ellas (Cañigüeral Bagó et al., 2018).

A partir de esta parte introductoria hacia la economía de plataformas, nos vamos a centrar en ella principalmente. Abordaremos la clasificación de las peculiaridades de este nuevo modelo económico, así como las distintas formas de trabajo y los riesgos que pueden conllevar las plataformas.

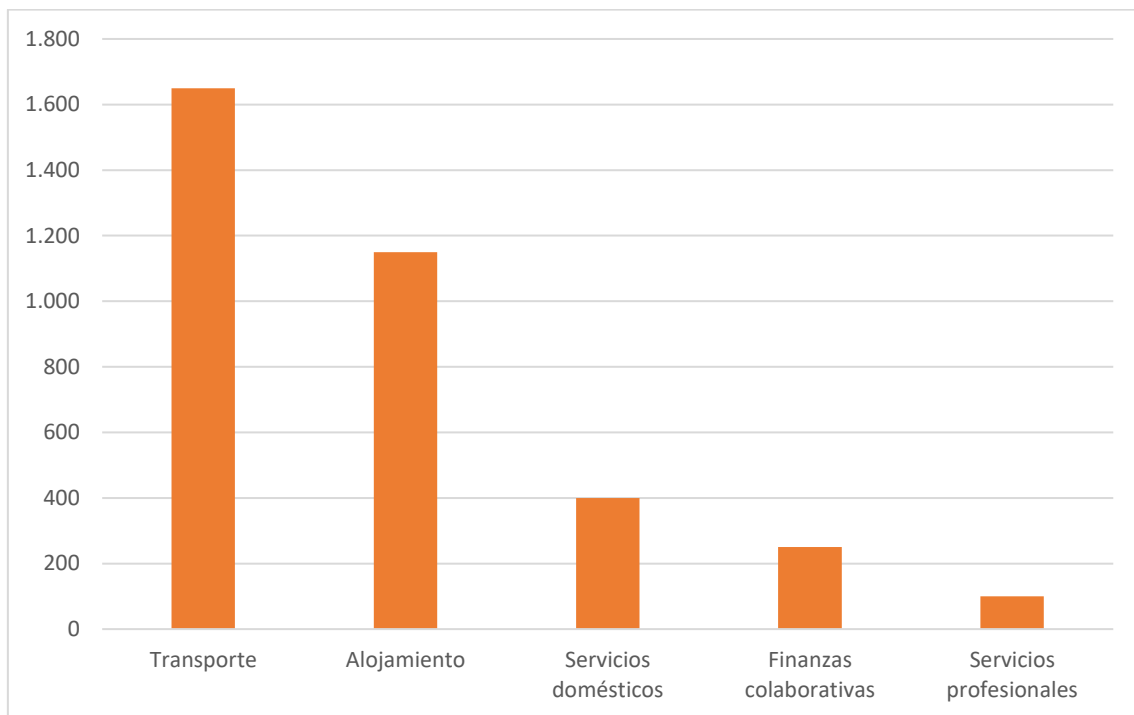
## **1.2. ESTIMACIONES GENERALES DE LA ECONOMÍA DE LAS PLATAFORMAS**

La llegada de empresas o plataformas como Uber o Airbnb han revolucionado los sectores del transporte y alojamiento, llegando a registrar importantes ingresos. Este cambio no solo está ocurriendo en nuestro país, donde solo en el último año se crearon más de 4.115 nuevas *startups* operando en casi todos los ámbitos de actividad, según el

informe Mobile World Congress, (2019), sino que es un cambio que está sucediendo también internacionalmente.

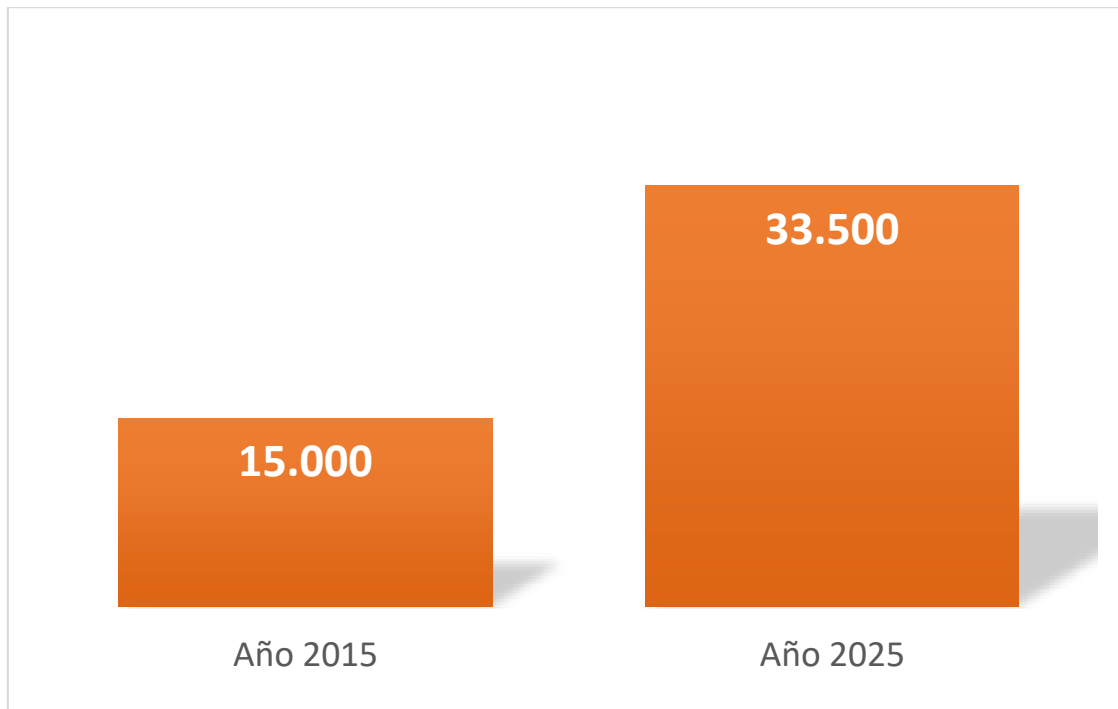
En el siguiente gráfico, podemos observar el impacto que ejerce la economía de plataformas en algunos de los sectores de actividad. El ranking de ingresos está encabezado por el sector del transporte, con un total de 1.650 millones de euros. En segundo lugar, con 1.150 millones de euros, se encuentra el del alojamiento. A continuación, podemos observar que las finanzas y los servicios tanto domésticos como profesionales cierran la lista.

**Gráfico 1.2: Ingresos de la economía de plataformas por sectores en 2015 (millones de euros)**



Fuente: elaboración propia a partir de datos de Statista (2016)

Otro dato interesante es que, según un estudio, se prevé que los ingresos de las plataformas se multiplicarán en un 2.000% en 10 años, de acuerdo con los datos de (Statista, 2019).

**Gráfico 1.3: Ingresos recientes y futuros de las plataformas (millones de euros)**

Fuente: PwC, (2014) y Statista, (2019)

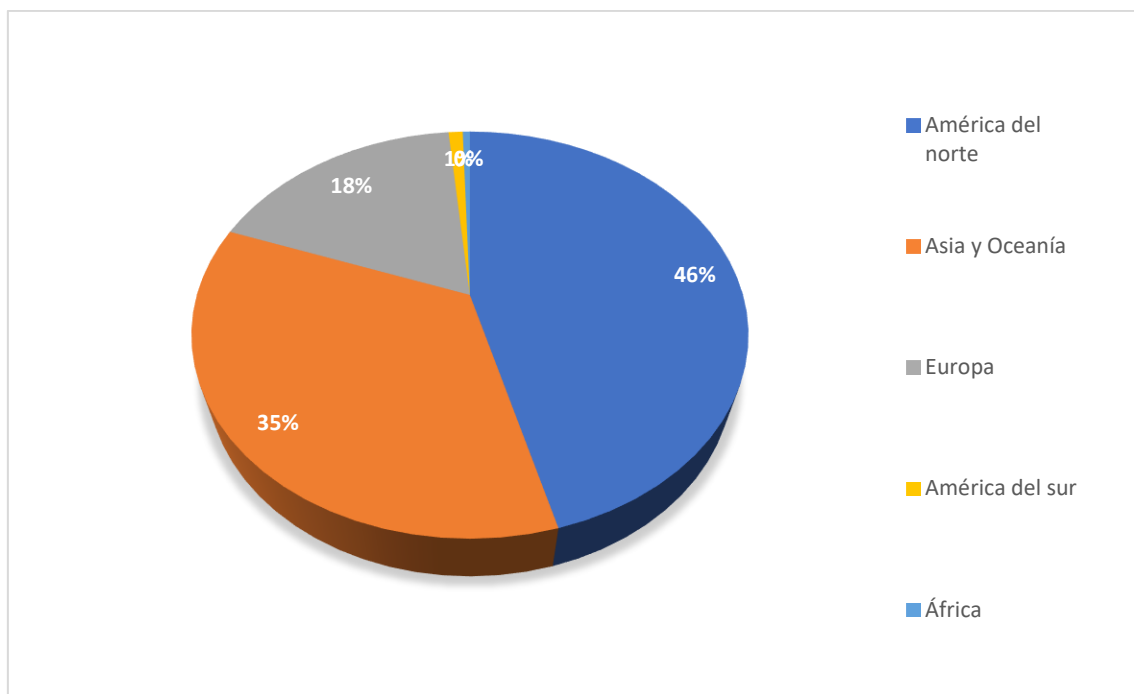
Por lo tanto, actualmente, vivimos en un mundo donde las plataformas digitales están transformando rápidamente sectores económicos, descubriendo nuevas experiencias para los consumidores y/o creando nuevos productos y servicios. Gracias a la tecnología e Internet podemos comprar productos a través de Amazon, escuchar música usando Spotify, ver películas y series en Netflix, desplazarte de un lugar a otro en Uber o encontrar el alojamiento perfecto para tus vacaciones en Airbnb.

Las plataformas digitales son un tema que ocupa debates políticos, numerosas publicaciones e investigaciones. Hoy en día, muchos son los empresarios que están explorando nuevas oportunidades de negocio, impulsados, en gran medida, por el éxito de destacadas plataformas como Amazon, Alibaba o Booking entre otras. Investigaciones desvelan que el 80% de los empresarios consideran que las plataformas serán el medio mediante el cual se agrupen grandes masas de usuarios en la economía digital, según World Economic Forum, (2018). Además, es un hecho indiscutible que las plataformas son la principal forma de organización de los mercados digitales modernos (Kilhoffer et al., 2017).

No obstante, las plataformas no son un fenómeno disruptivo de los últimos años. Nada más lejos de la realidad, este modelo de negocio ha existido desde hace 20 años, pero en los últimos años hemos sido testigos de un impacto y una aceptación más generalizada, al mismo tiempo que una mejora en su sofisticación.

En Europa, los países que lideran el uso de plataformas son Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos y España (Beltran Cangròs, 2018). Sin embargo, en una escala mundial, los países que cuentan con un mayor número de plataformas son Estados Unidos y China (gráfico 1.4). El 46% de las plataformas con mayor número de ingresos (más de un billón de dólares) se encuentran en Norte América, seguido de Asia con un 35%, un 18% en Europa y un 1% en América Latina (Choudary, 2018). Por otra parte, el reparto del mercado de plataformas digitales se encuentra liderado con un 72% de cuota por Estados Unidos, seguido de un 25% de cuota por China y, finalmente, de Europa con únicamente un 2% de cuota. Además, es importante destacar que no solo es que Europa tenga menos plataformas, sino que de media tienen un tamaño inferior (6,6 billones de dólares) a América del Norte (63 billones de dólares) y Asia (23 billones de dólares).

**Gráfico 1.4: Ubicaciones de las compañías basadas en plataformas más importantes**



Fuente: Crunchbase data, KPMG Platform Database, KPMG Analysis

Por otra parte, un estudio de Mckinsey Global Institute (2017) asegura que más del 30% de la actividad económica mundial (alrededor de 60 trillones de dólares) puede ser obtenido por plataformas digitales dentro de 6 años. Además, expertos estiman que un 3% de las empresas ya han desarrollado estrategias para desarrollar plataformas efectivas para sus negocios.

### **1.3.CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE NEGOCIO DE LAS PLATAFORMAS**

El modelo de negocio de las plataformas presenta un conjunto de características que son extrapolables a cualquier sector productivo.

- Las empresas, a través de los sistemas de reputación, no necesitan invertir en técnicas de control ni supervisión del trabajo realizado. Por lo tanto, son los propios clientes los que puntúan el servicio prestado. Esto repercute directamente sobre el usuario prestador de servicios, porque la empresa o plataforma decidirá la asignación de futuros trabajos o posibles despidos mediante esta evaluación, que puede ser positiva o negativa. Por ello, este sistema es un mecanismo de control en sí mismo, porque el trabajador debe proporcionar sus servicios de acuerdo a unos estándares de comportamiento establecidos por la empresa y relacionados con la imagen de la marca y, al mismo tiempo, deben cumplir con las expectativas de los consumidores. De hecho, empresas como Uber o Deliveroo eliminan cuentas de conductores que no tengan una buena calificación, ya que de otra forma su reputación se vería afectada.
- Las empresas pueden reservar los recursos de formación, puesto que no será necesario utilizarlos en instruir a empleados. Aquellos prestadores de servicios que deseen facilitar sus servicios a la empresa deberán tener la formación necesaria para desempeñar el empleo correspondiente. De igual forma, deberán aportar sus propios medios de producción. Por ejemplo, en el caso de los trabajadores de Deliveroo, ellos mismos deben contribuir a la prestación del servicio con su propia bicicleta o moto, así como con su teléfono móvil.

- Como hemos señalado anteriormente, el negocio está basado en el funcionamiento de los mercados multilaterales, por lo tanto, a medida que aumentan los usuarios se proporcionarían mejores servicios y, en definitiva, habrá mayores beneficios para todas las partes. Esto puede tender al monopolio, puesto que si una empresa engloba una masa abundante de usuarios (prestadores y consumidores) solo habrá cabida para dos o tres empresas a mayores en el mismo sector.
- Como consecuencia de los bajos costes de entrada en un mercado, las empresas basadas en plataformas digitales pueden expandir su negocio globalmente a un bajo coste. Además, una imagen internacional favorece un incremento de la confianza en los consumidores y aumenta las posibilidades de alcanzar economías de escala.
- Debido a su naturaleza, podemos pensar que las empresas basadas en plataformas digitales son empresas tecnológicas que se encargan de realizar una base de datos, puesto que utilizan una tecnología determinada en sus plataformas. Pero, empresas como Uber obtiene beneficios por cada viaje realizado, no por permitir el acceso a una base de datos. De tal forma que los consumidores acuden a Uber para disfrutar de un servicio de transporte.

(Fernández Avilés, Fernández Martínez, Mella Mendez, Rodríguez-Rico Roldán, y Todolí Signes, 2019)

#### **1.4.EFECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS**

En los últimos años, los medios de comunicación nos han informado sobre el impacto negativo de las plataformas y las rivalidades que han tenido lugar entre ellas y las empresas tradicionales en algunos de los sectores económicos, obviando en muchas ocasiones las ventajas en la sociedad del nuevo modelo. Sucede esto porque los efectos positivos son menos visibles y, por lo tanto, no resulta posible su medición.

Actualmente, las plataformas digitales suponen una herramienta útil y, en muchos casos, imprescindible para muchos aspectos de nuestra vida cotidiana (entretenimiento, compras, búsqueda de empleo, finanzas, transporte, servicios sanitarios y de limpieza del hogar, etc.). Es ahora cuando estamos comenzando a ser conscientes del potencial e impacto en la economía y en la sociedad. Sin embargo, los efectos negativos siguen presentes y es necesario abordarlos de una forma que intente beneficiar a todos los participantes.

Para estimular un acercamiento hacia las políticas de regulación de plataformas, es necesario considerar tanto los efectos negativos como positivos a través de una visión más profunda de ambos. A continuación, exponemos las ventajas e inconvenientes de este modelo económico basado en las plataformas digitales.

#### **1.4.1. El lado positivo**

El impacto de las plataformas para la sociedad es, en general, más positivo de lo que cabría esperar en un principio. Por ello, vamos a dividir los beneficios en tres categorías diferenciadas: consumidores, trabajadores y sociedad.

En primer lugar, el bienestar del consumidor es la principal ventaja que ofrece la economía de plataformas. Sin embargo, es invisible a las estadísticas, debido a que no aparece en las cifras económicas convencionales (PIB, índice de confianza del consumidor, tasa de desempleo, etc.). Esto significa que la contribución hecha por las plataformas pasa desapercibida y puede conducir a decisiones políticas erróneas por falta de información, según un estudio elaborado por Brynjolfsson, Collis, & Eggers, (2019).

De igual forma, otro beneficio para los consumidores es que existe mayor competencia en el mercado, debido a que las barreras de entrada se reducen. Esto supone un servicio para el cliente más enriquecido gracias a la competencia, que según la Comisión Europea (2014) el mercado se beneficia a través de:

- Precios que tienden a reducirse: cuando en un mercado interviene un mayor número de personas, los precios tienden a ser menores.
- Aumenta la calidad: la competencia alienta a las empresas a mejorar la calidad de sus productos y servicios para atraer a más usuarios. Esta mayor calidad



está relacionada con mayor durabilidad y eficiencia de los productos o servicios, es decir, mejora de los servicios postventa y una atención más personalizada.

- Mayor innovación: un mercado competitivo obliga a sus participantes a realizar continuas investigaciones para crear ideas nuevas y disruptivas que mejoren la vida de los consumidores.
- Una oferta más amplia: lo que permite a los usuarios tener un abanico más amplio de posibilidades donde elegir.

Un ejemplo muy ilustrativo es el caso de Uber, que debido a su introducción en el mercado ha obligado al sector del taxi a una mejora de la calidad del servicio ofrecido a sus clientes (Codagnone, Biagi, y Abadie, 2016, p. 11).

En segundo lugar, los trabajadores y emprendedores también pueden beneficiarse de la economía de plataformas de la siguiente forma:

- Las plataformas se pueden considerar como una forma fácil y rápida de encontrar empleo o complementarlo con otro ya existente. Lo que supone una mayor fuente de ingresos económicos, que puede ser exclusivamente a través de la plataforma o adicionalmente, combinando este trabajo con otro. Esta nueva oportunidad de empleo permite una mayor integración laboral, especialmente en grupos de personas vulnerables como discapacitados, inmigrantes o personas de una determinada edad.
- Igualmente, esta nueva forma de empleo permite mayor libertad y autonomía, de tal manera que el prestador de servicios tiene flexibilidad para determinar qué tareas desempeñar, el horario en el que tiene mayor disponibilidad, así como el lugar de trabajo (siempre y cuando el servicio prestado en cuestión lo permita).
- Al mismo tiempo, dicha flexibilidad admite la posibilidad de una conciliación entre la vida laboral, familiar y privada (Fernández Avilés et al., 2019).

En tercer lugar, también existen algunas ventajas para la sociedad, como las siguientes:

- Podemos observar cómo las plataformas, especialmente en Europa, buscan impulsar objetivos sociales como ayudar a ciudadanos discapacitados,

personas de edad avanzada o fomentar las relaciones entre ciudadanos. Algunas de estas plataformas son Cuideo, Yocuido, Kwido, BeMyEyes, Domusvi, WeHelpen o With Locals.

- Además, permite mayor participación de la ciudadanía en la sociedad y la democracia, por ejemplo, a través de plataformas que buscan apoyar causas sociales mediante una recogida de firmas online como Change.org, 38Degrees o PeticiónPública.
- Conjuntamente, desde el punto de vista del sector sanitario, se está observando cómo se unen en comunidades cuidadores, médicos e investigadores para ofrecer asistencia a los pacientes o ciudadanos que así lo pudieran necesitar

#### **1.4.2. El lado negativo**

Al mismo tiempo que la economía de plataformas ofrece ventajas y nuevas oportunidades de negocio en el mercado, también plantea retos y desafíos.

En primer lugar, estas plataformas pueden usar y vender la información personal de los consumidores (*Big Data*), sin el consentimiento de estos, y ganar con ello importantes sumas de dinero, infringiendo con ello la normativa europea y española de protección de datos. Esta forma de negocio, que viola la privacidad y los derechos de usuarios, se ha desvelado con el escándalo de Facebook que vendía datos e información de los usuarios de la red social a cambio de una retribución económica (Raya, 2018).

En segundo lugar, también existen riesgos para los trabajadores y emprendedores, que observaremos en profundidad en el capítulo siguiente. Algunos de ellos son:

- Deficiencias en seguridad y protecciones sociales.
- No existe todavía una normativa que determine el carácter laboral de estos trabajadores (actualmente prevalece el debate sobre cómo denominarles: si autónomos o trabajadores subordinados)
- El sistema de reputación puede tener en ocasiones connotaciones sexistas o xenófobas, así como constituir una herramienta de control y subordinación para los trabajadores.

En tercer lugar, a la sociedad se le plantean retos como:

- Un mayor conocimiento de las plataformas digitales para eliminar la falta de confianza, ya que son la principal barrera de crecimiento. Y, por otra parte, promover la formación en tecnología para hacer partícipe a toda la población de los avances tecnológicos.
- Proteger a los consumidores de prácticas abusivas.
- Mediar y garantizar una competencia justa en el mercado entre las empresas tradicionales y las empresas basadas en sistemas digitales.
- Elaborar una normativa laboral que proteja a los prestadores de servicios en las plataformas digitales.
- Adaptar y aplicar, si fuere preciso, la legislación fiscal a los beneficios que se generen desde una plataforma digital

(Cañigüeral Bagó et al., 2018).

Una vez hemos presentado a la economía de plataformas, a continuación, vamos a centrar nuestra atención en los tipos de plataformas, que se abordará en el siguiente epígrafe. De igual forma, nos ocuparemos de los riesgos que pueden soportar los trabajadores en cada una de ellas.

## **2. TIPOLOGÍA DE PLATAFORMAS, LAS DIFERENTES FORMAS DE TRABAJO Y LOS RIESGOS QUE IMPLICAN**

Las plataformas se consideran como una forma sencilla y rápida de entrar y/o participar en el mercado laboral. Pero, a pesar de las facilidades de acceso, las plataformas digitales pueden conllevar ciertos riesgos y son varios los trabajadores que han interpuesto reclamaciones. Estas quejas están relacionadas con la ausencia de relación laboral y protección social, salarios bajos o inexistentes, inseguridad en los pagos o falta de compensación en caso de pérdida o averías en su propio equipo. Además, los trabajadores pueden correr el riesgo de sufrir daños, debido a que su salud o integridad física puede verse comprometida en ciertas circunstancias (Forde et al., 2017).

Para comprender los riesgos que pueden afectar a los trabajadores en las plataformas digitales, debemos analizar más de cerca la heterogeneidad del trabajo en plataformas y categorizarlo. Dentro de las plataformas, podemos diferenciar dos grandes grupos donde se agrupan las distintas formas de trabajo, como veremos a continuación, y estos riesgos dependerán del trabajo exigido por cada plataforma.

### **2.1.FORMAS DE TRABAJO PROFESIONAL EN LAS PLATAFORMAS**

En una primera división, basada en la localización geográfica, en general, diferenciamos el trabajo que puede ser *online* u *offline* (Fernández Avilés et al., 2019). En el primero, el trabajo implica necesariamente Internet para efectuar las tareas, pero se pueden realizar desde cualquier parte del mundo, sin importar la distancia geográfica entre trabajador y consumidor. En el segundo, las plataformas cuentan con un gran número de prestadores de servicios esperando que un cliente solicite un servicio mediante una aplicación (es decir, también se utiliza Internet), sin embargo, la prestación del servicio se realiza en un lugar físico.

Asimismo, en relación con esta primera división, existen básicamente dos grandes formas de agrupar el trabajo: el trabajo bajo demanda vía aplicaciones móviles y el trabajo colaborativo online (también denominado “*crowdwork*”). En el primero, estaríamos hablando de trabajo *offline*, mientras que el segundo lo relacionamos con el trabajo *online*

(Beltran, 2018a). Seguidamente, pasaremos a analizar cada uno de ellos en mayor profundidad.

### 2.1.1. Trabajo bajo demanda vía aplicaciones móviles

Este tipo de trabajo está caracterizado por aquellas tareas que son encargadas en plataformas y requieren una realización inmediata. Normalmente, son actividades de una destreza baja-media, que suele ser física y, aunque se ordene a través de una aplicación, es llevada a cabo en un lugar concreto. Además, la plataforma puede ser conocida y operar mundialmente, pero el encargo se ejecuta en mercados locales. Las tareas pueden ser suministradas en áreas públicas, como reparto de paquetes o alimentos; o en zonas privadas, como transportar personas en una ciudad (Huws, Spencer, Syrdal, y Holts, 2017).

Si se realizan en un espacio privado, hablamos de trabajos que exigen competencias básicas como: servicios domésticos, de logística o tareas de reparación o ensamblaje. Están relacionados con servicios “*commodity*”<sup>2</sup> como limpieza de hogares (Zolvers) o montaje e instalación de objetos (TaskRabbit). Al mismo tiempo, podemos diferenciar entre actividades de una complejidad media-alta. Estas deben ser realizadas por particulares profesionales con ciertos conocimientos. Estamos hablando, por ejemplo, de servicios técnicos de electricistas que contratar sus servicios nos dirigiremos a la plataforma Iguanafix.

Si, por el contrario, nos referimos a actividades ejecutadas en espacios públicos, nos encontramos con trabajos como servicios de reparto (Glovo o Deliveroo) o de transporte de personas (Uber o Cabify), donde el nivel de complejidad exigido es medio-bajo.

Algunas de estas plataformas cuentan con sistemas de evaluación y reputación, donde se valorará el servicio recibido por parte del cliente.

---

<sup>2</sup> Son servicios de gran importancia y utilidad, que no están diferenciados y suelen atender a necesidades primarias (Marketing Directo, s. f.).

### 2.1.2. Trabajo colaborativo online o *crowdwork*

Estos trabajadores también denominados *crowdworkers*, realizan tareas o servicios mediante un ordenador, pero no tienen un lugar determinado de trabajo. Las empresas, a través de las plataformas, pueden contratar una tarea digital específica con independencia de su geolocalización. Por su parte, los trabajadores escogen la tarea que desean realizar (Graham, Hjorth, y Lehdonvirta, 2017). Así, las empresas pueden acceder a trabajadores excelentes que de otra forma quedarían fuera de su alcance.

A pesar de que los trabajos realizados en este tipo de plataformas tienen la misma naturaleza, hallamos una gran variedad dependiendo de la complejidad de las tareas solicitadas. Por ello, dentro del trabajo *crowdwork*, podemos diferenciar dos niveles de exigencia:

- 1) **Trabajo colectivo online basado en “microtareas”**. Estas plataformas requieren un trabajo de baja complejidad. Estamos hablando de aquellas plataformas que cuentan con un gran número de *crowdworkers* y, las tareas que se requieren están relacionadas con actividades de inteligencia artificial, que a pesar de que creemos que son llevadas a cabo de forma automática por un programa informático, en realidad son personas físicas quienes las realizan debido a que implican un mayor grado de complejidad<sup>3</sup>. Estas tareas o “microtareas” (*microtasking*) suelen ser repetitivas y consisten en introducción de datos, etiquetado digital de fotos, búsqueda de información, edición de fotos, vídeos y películas o transcribir e interpretar documentos escaneados. Amazon Mechanical Turk o Clickworker son algunas de las plataformas que solicitan estas tareas (Álvarez Cuesta, 2017).
- 2) **Trabajo colectivo online basado en “macrotareas”**: para este tipo de tareas, se buscan unas habilidades que requieren un nivel de responsabilidad mayor e implican una complejidad elevada. Estas “macrotareas”, las cuales

---

<sup>3</sup> La inteligencia artificial está basada en lenguajes de programación que consisten en numerosas interacciones aleatorias en las que se le indica dos variables: lo correcto y lo erróneo. Por lo tanto, se trata de proporcionarle dos opciones, una correcta y otra errónea, y la inteligencia artificial irá aprendiendo en función de las interacciones realizadas. Por ello, algunas de estas “microtareas” superan el nivel de desarrollo actual de la inteligencia artificial y es necesaria la intervención humana.

normalmente son realizadas por trabajadores *freelance*, van desde ediciones o traducciones de textos hasta desarrollo web y de software, pasando por actividades de diseño gráfico. Plataformas como Upwork, Freelancer o Workana, hacen de intermediarias para aquellos clientes que demandan una tarea, posteriormente se negocia entre trabajador y cliente el valor de los servicios que se van a prestar y, finalmente, evalúan el resultado.

Una variante de este trabajo colectivo es aquel donde los clientes presentan un proyecto y los trabajadores compiten entre sí para obtenerlo. Este tipo de trabajador está bastante especializado y posee un grado de formación elevado. Podemos decir que en esta especie de “concurso”, los trabajadores elaboran múltiples opciones para el cliente, ahorrándole esfuerzo y tiempo de búsqueda en otros proyectos, y será este último el que opte por un acabado u otro. Entonces, los trabajadores competirán para ser los “ganadores de la prueba” y cobrar su premio. Por su parte, el trabajador será recompensado en función de la cantidad de propuestas enviadas y de si, finalmente, el proyecto ha sido elegido por el cliente. Algunas de las plataformas que impulsan este tipo de tareas son CoContest para diseñadores de interiores, TextBroker para periodistas, 99Design para diseñadores gráficos y TopCoder para desarrollo de apps, diseño y desarrollo web y soluciones de inteligencia artificial (Cañigüeral Bagó et al., 2018; Fernández Avilés et al., 2019).

De igual forma que las plataformas de trabajo vía aplicaciones móviles, estas también implementan sistemas de evaluación y reputación en función de los proyectos realizados, que serán calificados por el cliente final. A su vez, la competencia entre trabajadores estará muy relacionada con dichos sistemas.

## **2.2. TIPOS DE TRABAJADORES SEGÚN EL NIVEL DE EXIGENCIA DE LAS PLATAFORMAS**

Como hemos visto en el apartado anterior, un número creciente de personas utiliza las plataformas digitales como medio para generar ingresos, lo que parece ser una tendencia de futuro. Con su participación en este mercado, las formas de trabajo cada vez son menos convencionales y el sistema laboral está cambiando. Cabe sospechar que el paradigma está evolucionando hacia nuevas formas de trabajo que tienen que ver más con la discontinuidad que con la estabilidad laboral.

Por otra parte, las empresas prefieren externalizar el trabajo y encontrarlo en otras fuentes, lo que les permite llegar a otro tipo de talento al que nunca llegarían si no fuera a través de la tecnología. Igualmente, a las empresas les resulta más rentable pagar una vez por servicio prestado que contratar a un empleado y proporcionarle nóminas mensuales.

En relación con lo anterior expuesto sobre los tipos de plataformas digitales, vamos a presentar de forma ordenada los tipos de trabajadores para comprender la amplia oferta de prestadores de servicios según el nivel de exigencia en las diferentes plataformas, de acuerdo con la clasificación realizada por Albert Cañigüeral (2019).

- **Micro-trabajadores:** son los *crowdworkers*, y las tareas que desempeñan exigen un nivel de complicación bajo. Pertenecen al trabajo colectivo online basado en “microtareas”. Los trabajadores no están bien remunerados y en el futuro serán sustituidos por la inteligencia artificial. Desempeñan sus funciones en plataformas como Amazon Mechanical Turk, Clickworker o CloudFactory.
- **Trabajadores bajo demanda:** hablamos de una complejidad media-baja, que pueden tener una duración variable. Son repartidores de comida (Riders), transporte de personas (los Socios de la plataforma Uber). Además, la remuneración es superior al nivel anterior.
- **Trabajadores de cuello azul o blue collars:** están relacionados con el trabajo temporal como CornerJob o JobToday.
- **Trabajadores de cuello blanco:** en estas plataformas, los clientes demandan un determinado proyecto y los trabajadores deben tener una formación especializada. Nos referimos a plataformas como Fiverr, Malt, PeoplePerHour, etc.
- **Trabajadores de alta especialización:** sus tareas requieren de cierta experiencia y distinción. Estamos hablando de personas tituladas a las que se les encarga llevar a cabo un proyecto con éxito. El trabajo puede ser de forma física, pero no significa que la relación con la empresa se convierta en permanente. En plataformas como Catalant o FieldEngineer encontramos ingenieros, UpCouncil es para abogados.



Existen otras formas de generar ingresos a través de plataformas como Airbnb, SocialCar o Wallapop. Sin embargo, atienden a razones como la finalidad del servicio (si, como en el caso de Airbnb, diferenciamos entre si la procedencia de los ingresos surge de compartir gastos o de obtener beneficios con el alquiler de un inmueble), la habitualidad de la prestación del servicio y de si no se realiza una prestación de servicios que pueda ser calificada como laboral a través de la plataforma. Por lo tanto, no serán incluidos en este análisis.

### **2.3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES EN LAS DISTINTAS FORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Las plataformas digitales han creado una nueva forma de trabajar y, como hemos señalado en el capítulo anterior, trae consigo tanto elementos positivos como negativos, que afectarán a los trabajadores en consecuencia. Ya mencionadas las ventajas para el trabajador (una forma fácil y rápida de entrar en el mercado laboral, flexibilidad y que favorece la conciliación), ahora vamos a centrar nuestra atención en los peligros de esta nueva forma de empleo. Estos, están relacionados con la precariedad laboral y pueden variar según la plataforma en la que los servicios se presten. No obstante, existen algunos riesgos que son comunes, tanto en las plataformas de trabajo vía aplicaciones móviles como en las de *crowdwork*. Los riesgos que envuelven a la prestación de servicios en las plataformas no son tanto de carácter físico, sino más bien de carácter psicosocial.

#### **2.3.1. Tipología de los riesgos laborales más comunes**

De acuerdo con lo expuesto previamente, consideramos la concurrencia de dos tipos de riesgos laborales: físicos y psicosociales.

En cuanto a los primeros, son aquellas prácticas o tareas que requieren esfuerzos corporales, que pueden provocar trastornos musco-esqueléticos por causa de forzar la extensión de una parte del cuerpo (Heras García y Lanzadera Arencibia, 2019). Estos daños físicos pueden aparecer en las dos formas de empleo, es decir, tanto en el trabajo *online* como en el *offline*. Donde convergen varios riesgos: peligro por manejo de cargas, uso de pantallas digitales, espacios de trabajo inadecuados o accidentes de circulación.

Los riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones características del lugar de trabajo que ocurren impidiendo el libre desarrollo de sus actividades por parte del trabajador, comprometiendo su salud física y mental y estarán relacionados con el ritmo de trabajo, la sobrecarga de tareas, el ambiente y equipo de trabajo, horario laboral y naturaleza de las tareas ordenadas (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, 2014). Estos daños dependerán de la tipología de trabajo y de la personalidad de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales más frecuentes suelen ser estrés laboral y acoso, que puede presentarse en sus tres variables: sexual, laboral por razones étnicas o moral. Todos ellos, puede evolucionar hacia un mal mayor como es el síndrome del trabajador quemado o *burnout* (Eurofound, 2018).

El estrés laboral es definido como aquel trabajo que por su exigencia supera las habilidades de los trabajadores y les impide finalizar una tarea o proyecto (Milczarek, Schneider, y Rial González, 2009). Sin embargo, cuando hablamos de estrés en la economía de plataformas nos referimos a tecnoestrés. Esto es así, porque la economía de plataformas utiliza la tecnología para conectar a trabajador con cliente y, es el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) lo que constituye un caldo de cultivo para enfermedades como tecnoestrés o tecno-adicción.

El tecnoestrés surge como consecuencia de un trabajo que requiere el uso de las TIC que supera los conocimientos o habilidades del trabajador y éste muestra rechazo hacia ellas. En definitiva, es una falta de adaptación a las nuevas herramientas digitales por causa de un desajuste entre la dificultad de las tareas y las destrezas del prestador de servicios para resolverlas. Por el contrario, hablamos de tecno-adicción cuando el trabajador hace un uso inadecuado y compulsivo durante un periodo de tiempo excesivo de los nuevos dispositivos digitales porque le agrada su utilización y es imposible desconectar. Por esta razón, el uso de Internet y de dispositivos móviles esclavizan al trabajador (Martínez Selva, 2016, pp. 123-187).

En segundo lugar, otro factor de riesgo es el acoso moral, sexual o por razones étnicas. El acoso, en general, “*se define como un comportamiento no deseado que tiene por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno*

*intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo*” (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2006).

De igual forma, la adicción al trabajo o *workalcoholic* es otro factor de riesgo ligado al trabajo en plataformas y, sobre todo, afectará en mayor medida a aquellos prestadores de servicios cuya situación económica exija emplear un tiempo superior de horas para conseguir mayores ingresos económicos. Dicha adicción sucede cuando el trabajador experimenta un compromiso excesivo e irracional con sus obligaciones hasta llegar al punto que dificulta sus relaciones personales y su vida personal, no pudiendo dedicar tiempo a otras actividades. Además, el trabajador adicto sufre por no poder alejarse y desinteresarse de todo lo que envuelve su trabajo. Por ello, los trabajadores deben tener derecho a la desconexión, que establece que los trabajadores puedan y deban decidir en qué momento están disponibles para realizar sus tareas y no tener una disposición perpetua para las plataformas (Alemán Páez, 2015).

Si nos referimos exclusivamente a los trabajadores colectivos o *crowdworkers*, tienden a estar aislados, no solo porque su lugar y tipo de trabajo les impida interactuar con compañeros, sino también porque no son trabajadores al uso. Es decir, la legislación laboral puede no protegerles en su totalidad ante casos de acoso o violencia y, por otra parte, no pueden disponer del acceso a sindicatos o negociación colectiva. Al mismo tiempo, las condiciones en el espacio donde realizan su trabajo pueden no ser las más adecuadas, suponiendo un riesgo físico por falta de iluminación o malas posturas, por ejemplo.

### **2.3.2. Singularidades de las plataformas que suponen riesgos laborales**

A la hora de analizar los riesgos que implican estas nuevas formas de empleo, características de la economía de plataformas, debemos determinar algunos rasgos comunes de los que dependerán los riesgos a los que puede estar sometido un trabajador en el día a día (Fernández Avilés et al., 2019, pp. 49-69).

- 1) **Inseguridad ante la falta de regulación jurídica entre las distintas formas de prestación de servicios en plataformas.** Un estudio realizado por Pesole, Urzú Brancati, Fernández-Macías, Biagi, & González Vázquez, (2018, p. 21)

del *Joint Research Centre Science for Policy Report* a través de la encuesta COLLEM, preguntó a los trabajadores cual consideraban que era su condición laboral y un 38% afirmó que se consideraba trabajador por cuenta ajena, mientras que el resto opinó que era por autónomo. Por otra parte, estos trabajadores son habitualmente definidos por la plataforma como emprendedores o autónomos, que utilizan a ésta para acceder a un mercado y unos clientes que por sí mismos no hubieran alcanzado. Debido a esta ausencia de contrato laboral, el sujeto prestador de servicios no está plenamente protegido por el Derecho del Trabajo.

Los trabajadores están iniciando movimientos de reivindicación para determinar su estatus laboral, ya que en ocasiones se ven indefensos ante actitudes y comportamientos injustos por parte de la plataforma. Al mismo tiempo, Inspección de Trabajo está colaborando obstinadamente para reconocer el carácter laboral de los “falsos autónomos”.

Además, la OIT organizó una reunión de expertos para confeccionar un informe sobre “la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo”, donde se consideró lo siguiente: “*la manifestación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo puede desencadenarse por trabajar en situaciones en las que los trabajadores no están amparados en absoluto o de forma apropiada por la legislación laboral y la protección social*” (2016, p. 44). Además, otro factor que aumenta las probabilidades de acoso y violencia es la ausencia de libertad de agrupaciones en sindicatos y negociaciones colectivas (Eurofound y International Labour Office, 2017).

- 2) **Conflictos laborales entre trabajadores del mismo sector.** Nos viene a la mente la rivalidad existente entre el sector tradicional del taxi y las plataformas de transporte de personas (Uber y Cabify), que no está presente solo en nuestro país, sino que está, o estuvo y se ha solucionado, en los países de nuestro entorno donde operan estas plataformas. Esta lucha marcada por connotaciones violentas como insultos, agresiones físicas y daños materiales en los vehículos por parte de los taxistas hacia las plataformas VTC, suponen un peligro para la integridad física del prestador de servicios, pero también

pueden aflorar ciertos riesgos psicosociales, ya que se puede desencadenar miedo a acudir al trabajo por el riesgo de ser increpado, amenazado o golpeado.

- 3) **Necesidad de competición para la obtención de tareas y presiones para prestar un servicio de excelencia.** En el caso de los trabajadores colectivos o *crowdworkers*, a menudo deben competir entre ellos para realizar una tarea publicada por un cliente de la plataforma. Además, adquirir o no una tarea sucede en función de la reputación que posean, la cual está determinada por algoritmos informáticos que transforman la opinión de un cliente en una puntuación por el servicio prestado. Es decir, a medida que el trabajador realiza tareas con buenas valoraciones tendrá más probabilidades de ser seleccionado en próximos servicios. Por lo tanto, para obtener una puntuación elevada el trabajador debe aceptar más encargos y, esto, puede conducir a una sobrecarga de trabajo. Si le unimos la constante preocupación de realizar un excelente servicio para agradar al consumidor, consideramos que pueden aparecer problemas de salud y derivar en trastornos psicológicos para el trabajador (Fernández Avilés et al., 2019).

Si, por el contrario, nos referimos a trabajadores cuya prestación de servicios implica un desplazamiento físico, la empresa o plataforma tiene gran interés en que las tareas prestadas sean de calidad, debido a que en caso inverso afectaría negativamente a la imagen de marca. Las valoraciones de los clientes hacia el trabajador vienen determinadas por su opinión (que puede ser más o menos imparcial dependiendo de ciertos factores como sexo o raza) y pueden traer consecuencias para este último, ya que la empresa puede hacer cambios en su retribución, cambios en el turno asignado o, el más drástico, desconectar su cuenta temporal o definitivamente. Por ello, la empresa establece normas de presentación y comportamiento que el trabajador debe cumplir. Entonces, que el mantenimiento de la imagen de una empresa recaiga sobre los trabajadores es una importante responsabilidad que, en algunos casos, puede derivar en estrés y situaciones de presión.

Otro elemento a tener en cuenta, es que los clientes valorarán como una de las variables de mayor importancia la puntualidad. Para el consumidor, solicitar un vehículo o pedir comida a domicilio le llevará poco más de dos minutos, sin embargo, el trabajador debe desplazarse y, por ejemplo, en el caso del conductor, el trayecto hasta el cliente depende de la afluencia de tráfico en hora punta, las condiciones de la carretera, la meteorología, la proximidad a la que se encuentre el cliente, la accesibilidad a una determinada calle, etc. Por lo tanto, consideramos que, en determinadas situaciones, donde concurren dichos factores, el escenario puede ser estresante para el trabajador. Además, para llegar a su destino con puntualidad, el trabajador puede cometer imprudencias al volante, poniendo en peligro su integridad física.

En el caso de los repartidores de comida a domicilio o riders, la plataforma cuenta con una herramienta que calcula la excelencia del servicio prestado. En el caso de Glovo, la plataforma ofrece desempeñar el trabajo en dos turnos y el trabajador con mayor puntuación tiene el privilegio de elegir el que prefiera, o puede acceder al turno de fin de semana, que es el mejor pagado. Además, los riders competirán entre sí cuando tienen la puntuación más alta para conservar esa posición y, también, puede conllevar a exponer su salud en riesgo mediante conductas inapropiadas en la carretera (exceder límites de velocidad) o realizar un servicio sin estar en plenas facultades físicas (fatiga).

Como mencionábamos, este sistema de excelencia se compone de un conjunto de notas que darán una puntuación final al prestador-usuario y se podrá beneficiar de ciertos privilegios (Glovo España):

- Realizar un servicio en horas altas de demanda: 35%
- Eficiencia: 35%
- Valoración del cliente: 15%
- Histórico de pedidos: 10%
- Puntuación del Partner<sup>4</sup>: 5%

---

<sup>4</sup> Los Partner son los clientes de la plataforma Glovo, es decir, comercios que mejoran su visibilidad a través de esta. Estos pueden ser restaurantes, supermercados, farmacias, etc. La filosofía de la empresa afirma que desde su aplicación se puede pedir “lo que sea” que sus *riders* se encargarán de llevarlo hasta su destino.

- 4) **Forma y lugar de prestación del servicio.** En primer lugar, como hemos mencionado previamente, existen dos formas de prestación de servicios en las plataformas: vía *online*, en la que el trabajador realiza tareas digitales que no implican desplazamiento (es el caso de Amazon Mechanical Turk o UpWork); o vía *offline*, cuya prestación de servicios se realiza en un lugar concreto e implica un desplazamiento por parte del trabajador (Uber o Glovo). En ambas, la plataforma actúa como intermediadora en el pago, en el plazo para realizar la tarea y, posteriormente, mediante ella se aportará una valoración. En el caso del trabajo *online*, la prestación se realizará generalmente desde el domicilio del trabajador o en un lugar público (cafetería, biblioteca, una oficina). Los trabajadores que realizan este tipo de servicios (*turkers*) sienten que su trabajo está invisibilizado y que son considerados como robots o algoritmos, por ello reivindican un trato más personalizado con el cliente. Asimismo, debido a que es un trabajo solitario y que carece de relaciones entre compañeros precisamente por la ausencia de un lugar de trabajo determinado, trae implícitos una serie de riesgos de carácter psicológicos como depresión o estrés. De igual forma, el uso continuado de equipos digitales (ordenadores, teléfonos móviles inteligentes) puede desencadenar daños físicos como dolores de cabeza, espalda o manos, problemas de visión, etc.

En cuanto al modelo de trabajo vía aplicaciones móviles u *offline*, la plataforma conectará a cliente y trabajador ante la entrada de una oferta, no obstante, el trabajo exige una interacción directa entre ambos usuarios. Los riesgos que derivan de realizar estas tareas pueden ser estrés, ansiedad y depresión. Estas enfermedades estarán motivadas por el control que ejerce la plataforma sobre el trabajador mediante los sistemas de reputación y de geolocalización, donde este último provoca que el trabajador esté constantemente vigilado. Incluso, pueden aparecer derivados de conflictos con el cliente.

En segundo lugar, el lugar de trabajo puede conllevar ciertos riesgos laborales. En el caso de los *crowdworkers*, el domicilio particular puede no reunir las condiciones idóneas de trabajo. Aunque, puede ser considerado

como un lugar seguro, el puesto de trabajo debe estar caracterizado por buenas condiciones lumínicas para evitar forzar la vista, procurar una buena postura corporal para evitar trastornos físicos y tener una zona de trabajo que fomente la concentración.

Mientras que, en el caso de los trabajadores vía aplicaciones móviles, ya existen riesgos simplemente por el desplazamiento (accidentes de tráfico). Pero, además, pueden sufrir acoso o violencia sexual, sobre todo si el trabajo precisa de trabajos realizados en un domicilio.

- 5) **Condiciones laborales: horario y jornada laboral.** Como habíamos señalado, una de las principales ventajas para los trabajadores es la flexibilidad laboral, es decir, ellos mismos tienen la capacidad de elegir el tiempo de trabajo (cuándo trabajar y las tareas a realizar). Sin duda, para los trabajadores que tienen una situación económica desahogada esta es una situación ideal. No obstante, aquellos que están pasando por dificultades económicas deberán realizar largas jornadas para alcanzar un nivel óptimo de ingresos e incluso compaginar varios trabajos. De hecho, son muchos los casos en los que el trabajador se ve en la obligación de combinar un trabajo con otros para “llegar a fin de mes”. En concreto, sobre un 40% efectúan entre dos y tres tareas de categorías diferentes y un 20%, al menos, tres (Pesole et al., 2018, pp. 35-36). En relación con esta idea, los trabajadores tenderán a reducir sus tiempos de descanso entre tareas, lo que equivale a poner en riesgo la salud tanto física como psicológica, pudiendo derivar en accidentes por agotamiento.

Asimismo, hay que tener en cuenta que la remuneración por las tareas realizadas es reducida y, por lo tanto, se deberá realizar un gran número de ellas para compensar.

Como se ve, el ritmo de trabajo en estas plataformas suele ser monótono y apresurado, lo podemos apreciar en los *crowdworkers* que se les asigna una tarea y un tiempo determinado de ejecución. Sin embargo, los trabajadores a pesar de que en teoría pueden rechazar las actividades, no pueden hacerlo de



forma continuada porque corren el riesgo de perder reputación o de que le desconecten su cuenta (Uber, s. f.).

Además, algunos prestadores de servicios en plataformas de transporte de pasajeros, como Uber y Cabify o los riders han denunciado largas jornadas laborales de hasta 60 horas semanales, superando la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo, que es de 40 horas semanales de trabajo efectivo (De Stefano y Alosi, 2018).

A continuación, se realizará un caso práctico, en el cual se comentarán varias sentencias que consideran que existe o no laboralidad en las relaciones entre las empresas que prestan un servicio de reparto de comida a domicilio y los trabajadores (riders) en estas plataformas (Deliveroo, Glovo o Foodora) que comparten el mismo modelo de negocio, tanto en el ámbito nacional como internacional.

### **3. CASO PRÁCTICO: RIDERS, ¿SON TRABAJADORES AUTÓNOMOS O POR CUENTA AJENA?**

#### **3.1. CONCEPTO DE “RIDERS”**

Los riders son individuos que prestan servicios de reparto o realizan recados para el cliente, utilizando para desplazarse una bici, bicicleta eléctrica o moto. Los repartidores reciben las instrucciones de los pedidos (lugar de recogida y entrega) a través de una aplicación instalada en su smartphone. Estas personas prestan sus servicios y su tiempo a Roofoods LTD, que opera en el mercado bajo el nombre Deliveroo. El sistema que se encarga de comunicar a los prestadores de servicios los pedidos realizados que se han efectuado a través de la aplicación por parte de los clientes y que permite distribuirlos más eficientemente, son algoritmos. En este caso es concretamente el algoritmo “Frank” (Deliveroo Spain, s. f.-a).

Deliveroo es una empresa y/o plataforma británica fundada en 2013 por Will Shu. La idea de negocio es conectar a los restaurantes de la ciudad con los clientes a través de un servicio a domicilio que presume de ser “rápido, transparente y de confianza”, debido a que el cliente tiene la opción de conocer en todo momento cual es la situación de su pedido a través de la aplicación instalada en su teléfono móvil. Además, la forma de negocio pretende beneficiar a todos los participantes en el mercado: restaurantes, permitiendo incrementar sus ventas en un 30%; trabajadores (riders) entregando más pedidos por cada hora aumentando sus beneficios; clientes, obteniendo su comida más rápido; y, obviamente, a la propia empresa, con una imagen de marca poderosa y mayores ingresos (Deliveroo Spain, s. f.-b).

La empresa cuenta con una aplicación, denominada del mismo modo: Deliveroo (propiedad de Roofoods LTD), mediante la cual acceden todos los participantes: restaurantes, consumidores y repartidores). Entonces, actúa como intermediaria entre los restaurantes y los clientes, dándoles publicidad e incrementando sus ventas y, por otra parte, pone los medios para entregar el pedido al domicilio o lugar designado por el cliente, previa recogida en el restaurante por parte de los riders.

Para Deliveroo, sus riders son “el corazón de la empresa”, es decir, son esenciales para su funcionamiento y, a cambio les ofrece un “trabajo flexible y bien remunerado”. Convertirse en rider de Deliveroo es muy sencillo y cualquier persona puede hacerlo “en tan solo 5 minutos”, según la empresa. Para ello, se necesita: “una bici, bicicleta eléctrica o una moto con el equipamiento de seguridad necesario, un *smartphone* y darse de alta como trabajador autónomo” afirma Deliveroo.

Sin embargo, son varios los trabajadores que no consideran que el contrato mercantil firmando entre ambas partes represente la realidad del trabajo que están desempeñando, debido a que la flexibilidad se ve comprometida cuando ese poder o capacidad de elección tiene consecuencias negativas para el o la rider; a que no dispongan de una autonomía real para trabajar y a que la marca les imponga normas de comportamiento, como veremos a continuación.

Además, actualmente, existe gran incertidumbre sobre en qué régimen jurídico encuadrar a estos trabajadores de plataformas y, concretamente, en el caso de empresas de “*delivery*” (Deliveroo, Glovo, Foodora) están saliendo a la luz sentencias que determinan o bien que los riders son trabajadores por cuenta ajena y, por lo tanto, dependientes de la empresa; o bien autónomos. Por esta razón, vamos a comenzar estableciendo una definición, tanto comunitaria como española, por una parte, de los trabajadores autónomos y, por otra parte, de los trabajadores por cuenta ajena. Seguidamente, trataremos la dificultad que encuentran los Tribunales para alejar esta incertidumbre, pasando por el problema de los falsos autónomos.

## **3.2.CONCEPTO DE TRABAJADOR TRADICIONAL APLICADO A LAS PLATAFORMAS**

### **3.2.1. Los trabajadores autónomos**

Se considera autónomos a aquellas personas físicas que llevan a cabo actividades económicas donde no existe subordinación y el salario dependerá exclusivamente de su trabajo, por lo tanto, desempeñan sus funciones bajo su propia responsabilidad y responderán exclusivamente ellos ante posibles daños causados. Al mismo tiempo, los autónomos serán los encargados de organizarse y contribuir con su trabajo y con los

materiales requeridos para ejecutar las diferentes tareas. Además, su beneficio económico dependerá del pago recibido por el cliente y ellos mismos serán los encargados de liquidar los gastos originados de la actividad empresarial. Los autónomos disfrutaban de flexibilidad, es decir, de libertad de elección del tipo de trabajo y las tareas a desempeñar, del horario y lugar de trabajo y de escoger a sus propios socios (Hernández Nieto, 2010).

En España, el artículo 1.1 de la Ley 20/2007, reguladora del Estatuto del Trabajo Autónomo considera:

*La presente Ley será de aplicación a las personas físicas que realicen de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y fuera del ámbito de dirección y organización de otra persona, una actividad económica o profesional a título lucrativo, den o no ocupación a trabajadores por cuenta ajena. (España, 2007 art. 1.1)*

### **3.2.2. Los trabajadores por cuenta ajena**

Previamente a la propuesta de Directiva 2017/0355 de la Comisión Europea (2017a) (sin validez desde 2019) y la actual Directiva 2019/1152 del Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, (2019), que establece unas condiciones laborales transparentes y previsibles, el Derecho de la Unión Europea en materia laboral había sido limitado, ya que no se había creado una norma general que concretase los límites del concepto de trabajador y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) dictaba sentencias en función de dos Reglamentos: el Reglamento 1612/68, que establece que será trabajador todo aquel que no se establezca como trabajador autónomo; y el Reglamento 1408/71, que considera trabajador a aquella persona que está afiliada a cualquier régimen de Seguridad Social.

Además, la definición de trabajador de la Directiva 2019/1152 viene determinada por la consolidada jurisprudencia del TJUE y concluye que es cualquier persona física, cuya relación laboral consiste en realizar ciertas prestaciones a otra persona, bajo la dirección y supervisión de esta última; por la que recibirá una retribución económica en función del trabajo realizado y del tiempo empleado, sin estos ser determinantes para decretar esta relación laboral como subordinada. Tendrá lugar durante un tiempo determinado en cualquier sector industrial y, además, el trabajo realizado será para

contribuir al desarrollo empresarial y económico de dicha persona o empresa. Si bien, serán los Estados miembros los que finalmente determinen el concepto de trabajador dentro de sus ordenamientos jurídicos.

Por otra parte, en España, es el artículo 1.1 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre de 2015, el que determina el ámbito de aplicación y expone: *“Esta ley será de aplicación a los trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario”* (España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015 art. 1.1)

A modo de resumen de lo anteriormente planteado, concluimos que ser trabajador por cuenta ajena es lo contrario a ser trabajador por cuenta propia o autónomo. Por lo tanto, en líneas generales, las principales características del trabajo son la voluntariedad, retribución, dependencia bajo el poder de organización y dirección empresarial (es decir, no son sus propios jefes) y ajenidad. Entonces, hablamos de trabajador autónomo cuando no existe dependencia por parte de otra persona que imponga sus obligaciones, los ingresos nacen de su propia actividad profesional y utiliza sus propios medios de producción para generar beneficios. Mientras que, hablamos de trabajador por cuenta ajena para referirnos a aquella persona que presta servicios para otra, dependiendo de que este le retribuya en función de su trabajo y explotando los medios de producción de aquella.

Igualmente, para el TJUE no existe otra clasificación de trabajador que la de un trabajador por cuenta ajena o la de un trabajador por cuenta propia. De ahí surge el problema de considerar a los trabajadores que desempeñan sus funciones en plataformas de una determinada forma u otra, ya que existe disparidad de opiniones en cuanto a cómo denominarlos y, sobre todo, en cuanto a cómo regularlos.

### **3.3.PROBLEMÁTICA PARA ESTABLECER LA MORFOLOGÍA DE LOS TRABAJADORES QUE OPERAN EN PLATAFORMAS**

Desde la aparición de este nuevo modelo de negocio, ejecutado a través de plataformas digitales, se ha intentado delimitar el ordenamiento laboral para ser aplicable a las condiciones y características de la persona que desempeña una actividad en cualquiera de estas plataformas virtuales. Para estos prestadores de servicios, las plataformas constituyen un medio para generar ingresos. Sin embargo, no se llega a un acuerdo sobre cómo deben ser tratados por los servicios que presten en dichas plataformas.

En efecto, es posible que la actual legislación no se adecúe a las nuevas formas de prestación de servicios, pero la no regulación de estos tampoco es una opción. De modo que se necesita una voluntad política para regular y convertir el trabajo de plataformas en decente.

El problema de los falsos autónomos surge cuando el prestador de servicios pierde su independencia respecto a la actividad profesional que está ejerciendo y pasa a depender completamente de la empresa contratante. En esta línea, uno de los requisitos para ser rider es inscribirse en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, pero la relación entre rider y Deliveroo es considerada, en ocasiones, más bien una relación laboral por cuenta ajena y, en otras, por cuenta propia por los Tribunales, tanto nacionales como internacionales.

Para la plataforma o empresa, los beneficios de tener un falso autónomo como trabajador son, en definitiva, ahorro de costes. Sin embargo, para el trabajador supone asumir todos los riesgos que implica la prestación de servicios, puesto que está inferioridad de condiciones y en desventaja.

En primer lugar, no dispone de nómina, deberán emitir facturas por los servicios prestados. Además, deberán darse de alta en la Seguridad Social como autónomo y pagar íntegramente la cuota de sus ganancias. Esto implica “cumplir con las obligaciones fiscales y tributarias” según el artículo 5 del Estatuto del trabajo autónomo (2007), es

decir, que precisan de darse de alta en Hacienda y realizar las declaraciones de IVA e IRPF, cuando proceda.

En segundo lugar, el mismo Estatuto reconoce el derecho a detener su actividad profesional durante 18 días al año, pero no dice nada de que deban ser retribuidas, a diferencia del artículo 38 del Estatuto de los Trabajadores (2015). De igual forma, no tendrán una indemnización en caso de sufrir un accidente como consecuencia de la actividad profesional y/o durante el transcurso de la misma, como sí que ocurre en el caso de los trabajadores subordinados. Lo que les convierte en dependientes de sus ingresos y vulnerables a posibles riesgos de su actividad profesional que les puedan incapacitar, puesto que si no factura no percibe ingresos (Hernández Nieto, 2010).

En tercer lugar, está regulado por una legislación diferente: la legislación mercantil, mientras que la legislación laboral regula a los trabajadores por cuenta ajena, que les protege de forma íntegra (Hernández Nieto, 2010).

### **3.4. APRENDIZAJE DE LOS DATOS COMPARADOS**

Es de actualidad que, tanto en España como en el resto de países que nos rodean, existen procesos legales contra estas empresas, iniciados por los propios trabajadores o bien derivados de un acta de Inspección de Trabajo porque consideran que en vez de un contrato mercantil existe laboralidad.

Existen algunas sentencias judiciales de algunos países donde se han desencadenado conflictos en este sentido. A continuación, exponemos algunos ejemplos para observar las opiniones que han manifestado algunas sentencias sobre los prestadores de servicios en distintas plataformas, tanto nacional como internacionalmente.

#### **3.4.1. Reacciones judiciales en España**

En España, el nombre original de Deliveroo es Roofoods Spain S.L., utiliza la aplicación nombrada de igual forma (Deliveroo) para promocionar y vender los productos de los restaurantes, previa firma de contrato entre ambas partes, y, posteriormente, se

encarga de entregar el pedido a la dirección facilitada por el consumidor. Por lo tanto, la aplicación funciona de la siguiente forma: en primer lugar, el consumidor hace un encargo a través de ella (que suele ser comida) y se procede al cobro de la orden, que incluye el menú y una comisión<sup>5</sup> para Roofoods Spain S.L. Este dinero se desembolsa en una cuenta bancaria propiedad de Roofoods. Seguidamente, el restaurante puede aceptar o no el encargo, que es notificado a través de una tablet propiedad de la plataforma, el cual procede a su preparación. Posteriormente, la aplicación elegirá al mejor candidato para realizar el reparto (que también podrá aceptarlo o no) en base a algunos criterios (proximidad al punto de recogida, puntuación del repartidor, etc.). El cual acude al restaurante para recogerlo y es el que se encarga de hacerlo llegar hasta su lugar de destino. Finalmente, el rider lo entrega y el consumidor realiza una valoración, si lo considera, por el servicio prestado.

La empresa Deliveroo no considera a los riders como trabajadores por cuenta ajena, sino que ha ido suscribiendo diversos contratos mercantiles de prestación de servicios y colaboración con ellos. Para convertirse en rider, las personas que lo deseen tan solo deben disponer de un teléfono móvil con acceso a Internet e inscribirse en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos. Sin embargo, el material para realizar su actividad podía ser facilitado por la compañía en caso de no disponer de vehículo (bicicleta o moto) a cambio de una fianza. Una vez que los trabajadores son reclutados a través de la página web, se les convoca para una entrevista, donde se les muestra un folleto informativo y dos vídeos explicativos de cómo deben desempeñar sus funciones.

Por consiguiente, para la prestación del servicio el o la rider debe descargarse la aplicación denominada Deliveroo, mediante la cual recibe la información de los pedidos (punto de recogida y entrega). Pero, también sirve para que la empresa conozca el estado en el que se encuentra el trabajador (disponible, no disponible, en reparto y último reparto), el estado de los pedidos (aceptado, recogido o entregado), la localización geográfica, así como el comienzo y final de su actividad. Conjuntamente, es capaz de conocer datos como el tiempo necesario para ejecutar un reparto.

---

<sup>5</sup> La comisión será de 2,5€ en pedidos superiores a 15€ y de 4,5€ en pedidos inferiores.



Además, los riders debían utilizar de forma complementaria otra aplicación para establecer sus turnos prioritarios y la zona donde desean realizar el servicio, llamada Staffomatic, ajena a Roofoods y desde la cual la sociedad en cuestión lleva un control de los turnos del personal, dejando que sean los propios trabajadores los que establecen los turnos que desean y la gestión en los cambios de turno. No obstante, será Deliveroo la que asigna definitivamente los turnos a los riders. En caso de que para un mismo turno hubiera varias solicitudes, la asignación de los tiempos será en función de la puntuación del o de la rider. Una vez asignado el correspondiente turno por la empresa, solo se pueden hacer cambios si se encuentra otro/a rider interesado/a en realizarlo y se deberá comunicar con varios días de antelación. Si se diere la situación en la que no se encontrase sustitución y el turno no pudiera ejecutarse, este se consideraría como incumplido y podría tener consecuencias negativas para el prestador de servicios.

Una vez introducido el modelo de negocio de Deliveroo, vamos a comentar el conflicto entre varios rider y esta compañía en Valencia.

La Inspección de Trabajo de Valencia tuvo que intervenir, debido a denuncias de los trabajadores porque Deliveroo eludió la obligación de pagar su cotización de la Seguridad Social en el Régimen General. En el acta se constata que existe laboralidad por los hechos que a continuación vamos a señalar.

El inspector afirma que los riders estaban controlados permanentemente por llamadas telefónicas o correos electrónicos en el caso de que aceptasen un pedido y no iniciasen la marcha, como por ejemplo: *“Buenas tardes X, tienes un pedido, pero no veo que te muevas”*, y que les insistían en que debían mejorar los tiempos de entrega: *“hemos estado viendo el tiempo que habéis hecho durante los repartos y hay que mejorar el tiempo desde el restaurante hasta el cliente”* y les deban consejos para conseguirlo. De igual forma, les llegaban mensajes constantes y frecuentes con instrucciones precisas sobre el comportamiento que debían desarrollar tanto en el restaurante como en las interacciones con el consumidor final, así como para inscribirse en el Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos.

Se realizaron tres contratos sucesivos emitidos unilateralmente por la empresa. En el primero, una de las cláusulas convenía que no podría subcontratar a terceras personas

para la realización del servicio, mientras que en los posteriores acordaba que si podían subcontratar. No obstante, serán las personas que hayan firmado este acuerdo, y no los subcontratados, los que respondan en caso de incidencias o de una prestación negligente. Además, no se podrá subcontratar a aquellos individuos que ya hayan mantenido una relación contractual con la marca y que esta la hubiera resuelto por incumplimiento (despido).

Los riders mencionan que conocieron la existencia de la marca a través de un *banner* que les apareció en Facebook o del boca a boca de familiares, amigos o conocidos. Además, se les incentivaba con 100€ para que reclutasen nuevos riders cuando estos trabajaban un mínimo de 2 meses para Deliveroo. También se indica en el mismo Acta que los prestadores de servicios no podían negociar las cláusulas del contrato, ya que según afirman “*eran impuestas unilateralmente por la empresa*”. Igualmente, declararon que verbalmente se les exigía exclusividad, a pesar de que en el contrato no decía nada sobre ello.

El inspector testifica que los riders debían decir la razón por la cual rechazaban el pedido y que en ocasiones la aplicación no les dejaba rechazarlo, “obligándoles” a ejecutarla. De igual forma, se declara que recibían mensajes con órdenes explícitas como la siguiente, “*si su turno termina a las 16:00 y a las 15:56 le llega un pedido deberá aceptarlo y entregarlo. Se abonará el tiempo extra*”. Además, era necesario cerrar sesión al finalizar cada turno porque de lo contrario les podía llegar otro pedido que era obligatorio realizar y Deliveroo no se comprometía a retribuirles por ello.

El Juzgado de lo Social núm. 6 de Valencia, en la sentencia núm. 244/2018 del 1 de junio de 2018, le dio la razón al acta de Inspección de Trabajo, sosteniendo que los trabajadores prestan sus servicios a la empresa de forma voluntaria, pero que concurre dependencia y ajenidad.

Hablando de la dependencia, el fallo de la nombrada sentencia considera que el trabajador seguía órdenes establecidas unilateralmente por la empresa, porque era ella quien decidía en cada reparto la forma, el tiempo y las normas de comportamiento que debía llevar a cabo el o la rider como, por ejemplo: quitarse el casco al llamar por el telefonillo de un edificio, así como cuando el cliente abriera la puerta y al entrar en un

restaurante. Además, mantiene que, a pesar de que el trabajador establecía un horario en el que estaba disponible para realizar los servicios, era la empresa la que finalmente fijaba un horario determinado, y este podía o no adaptarse a sus deseos previamente establecidos. Asimismo, es obligatorio acudir a un punto de control denominado “centroide” para poder iniciar sesión y comenzar su actividad y, deben volver a este sitio cuando finalicen un pedido para que la plataforma les detecte como disponibles para la siguiente tarea. Igualmente, la plataforma es en sí misma una herramienta de dependencia, porque si no fuera a través de ella los pedidos no llegarían a los trabajadores. De tal forma, que es ésta y no los trabajadores los que pueden acceder a los clientes. Así que, en el último de los casos es Deliveroo la encargada de que los prestadores de servicios cobren por la realización de su actividad profesional. Esto supone que el o la rider es dependiente de la empresa para el cobro de su salario y, por lo tanto, es un trabajador en la misma.

Por otra parte, en cuanto a ajenidad se refiere, se considera en la misma sentencia, que la plataforma es el medio de producción, mientras que la bicicleta o moto no lo son y que, la misma, es propiedad de la empresa en cuestión. Conjuntamente, el teléfono móvil del o la rider tampoco debe ser considerado como medio de producción debido a que la aplicación pertenece única y exclusivamente Deliveroo. Igualmente, el valor del servicio prestado por el o la rider es directamente cobrado a través de la plataforma y, posteriormente, Deliveroo realiza la retribución a sus prestadores de servicios pasados unos 14 días. Además, existe ajenidad en el mercado porque los riders no conocen a los restaurantes, ni a los consumidores. A su vez, el trabajador no tiene autoridad para establecer el precio por el servicio, sino que es Deliveroo el que lo fija.

Si nos referimos a la voluntariedad, no cabe duda de que el o la rider presta sus servicios de manera deliberada y nadie le obliga a hacerlo. A pesar de ello, la citada sentencia establece que el o la rider es un trabajador por cuenta ajena porque no forma parte de la actividad empresarial, es decir, no tiene posibilidad de aumentar sus beneficios ni de ampliar su negocio. Por otra parte, determina que es trabajador porque no dispone de información relacionada con clientes o restaurantes socios imprescindibles para desarrollar un negocio.

Otro de los hechos que señala es Juzgado de Valencia, es que existe una flexibilidad subjetiva cuando los trabajadores corren el riesgo de dejar de recibir pedidos

o, en el peor de los casos, que se les desconecte la cuenta por cancelar el pedido, a pesar de que en teoría se les permite cancelar pedidos sin tener consecuencias negativas. Estas medidas disciplinarias dejan en tela de juicio la flexibilidad de la que tanto presumen las plataformas. En esta línea, el importante control de geolocalización a tiempo real que ejerce la plataforma sobre los riders impide que sean tratados como trabajadores autónomos según ITSS y, además, usan esta herramienta para que, en caso de inactividad por parte del o la rider, llamarle y preguntarle qué le ocurre o si existe una incidencia.

Respecto al caso de Deliveroo en Madrid, se sigue un planteamiento similar. Por su parte, el Juzgado de lo Social N.º 19 de Madrid, en la sentencia núm. 188/2019 de julio de 2019, da por hechos probados aquellos expuestos en el acta de liquidación de la Inspección de Trabajo, confirmando la relación laboral de más de 500 riders de Deliveroo.

Uno de los aspectos en que se centra la misma sentencia, es la posibilidad dudosa de subcontratación por parte del o de la rider. Apunta que es dudosa porque, la cláusula 9ª del contrato permite la subcontratación con terceros, pero la 1ª menciona que se debe realizar comunicándolo previamente a la plataforma.

Este Juzgado de Madrid considera que, a su vez, existe ajenidad en los medios de producción, debido a que es la aplicación Deliveroo mediante la cual se desarrolla la actividad y no la bici o la moto, ni siquiera el teléfono móvil. De hecho, en caso de no poseer ni vehículo ni los medios necesarios para el servicio (exceptuando móvil y conexión a Internet), la empresa se lo facilitaba reteniéndole una fianza o le informaba sobre comercios que se lo podían facilitar en condiciones ventajosas.

Otros argumentos a favor de la ajenidad que aparecen en la mencionada sentencia son, que la empresa responde ante las posibles incidencias que puedan surgir durante el reparto; no existe comunicación entre los riders, los restaurantes y los consumidores; el trabajador no establece los precios del servicio, tan solo cobra el correspondiente salario en función de su actividad. De igual forma, Deliveroo le proporciona utensilios con el nombre de la marca, entonces los riders mediante su actividad promocionan a la compañía, pero en ningún caso se promocionan a sí mismos.

Posteriormente, se habla de la dependencia y considera que “el trabajador está sujeto a la esfera organicista y rectora de la empresa”. Es así, porque se les proporcionaba instrucciones de las condiciones en las que se debía llevar a cabo el servicio y que, además, eran evaluadas y tenidas en cuenta por la empresa para futuros servicios.

Al mismo tiempo la antedicha sentencia señala que, a los futuros repartidores, se les facilitaba un folleto informativo y debían visionar un vídeo explicativo en el que se indica cómo debían presentarse ante el cliente, instrucciones sobre cómo realizar la recogida y entrega del pedido o qué hacer en caso de incidencias. También, se les imponía normas de comportamiento del tipo: “*no se puede beber alcohol, ni sustancias estupefacientes, (...) No se puede entrar en el restaurante con casco ni en las casas de los clientes*”. Así como recomendaciones para el rechazo de los pedidos: “*A quien rechace de forma continuada pedidos no se le garantizarán los dos pedidos hora (...) si sois recurrentes, Deliveroo prescindirá de vuestros servicios*”.

Igualmente, la citada sentencia señala que, si realmente se tratase de trabajadores autónomos la forma de ejecutar las tareas sería diferente en cada uno de ellos, sin embargo, existe una homogeneidad en el desempeño de las funciones de todos los riders, básicamente porque se les han proporcionado previamente instrucciones para ello. Asimismo, se les gestionaba las propinas, abonándoselas posteriormente en su retribución.

Todo ello, pone de manifiesto que “la empresa no ha contratado únicamente un servicio de transporte, sino que es un servicio asociado a la marca Deliveroo y a su aplicación informática” según este Juzgado porque, de lo contrario, tendrían autonomía para elegir la ruta, el medio de transporte y, si lo desean, rechazar el pedido. Por lo tanto, los trabajadores han desempeñado sus funciones bajo unas condiciones compatibles con la laboralidad.

Por otra parte, Glovo es una start-up española que se dedica a realizar servicios de reparto de productos de diferentes comercios (farmacias, restaurantes, supermercados, etc.), que son propuestos a los clientes a través de su aplicación informática. En cuanto un consumidor realiza un pedido, la plataforma le facilita el transporte desde el comercio hasta el cliente final. A los trabajadores que se encargan de realizar el envío se les

denomina Glovers. De hecho, la start-up sigue el mismo modelo de negocio que Deliveroo. Sin embargo, los Tribunales españoles tienen diversidad de opiniones y en algunos los considera trabajadores por cuenta ajena y otros trabajadores autónomos (Glovo España, s. f.-b).

En la sentencia núm. 284/2018 del Juzgado de lo Social N.º 39 de Madrid, del 3 de septiembre de 2018, se considera a un repartidor de Glovo como un autónomo. Los elementos que fueron utilizados para determinar la autonomía del glover se presentan seguidamente.

Este Juzgado N.º 39 considera que, tras la firma de dos contratos mercantiles entre la empresa y el prestador de servicios, es un punto de partida para determinar que no existe laboralidad, debido a que reflexiona que el trabajador era conocedor de las obligaciones que debía asumir si lo aceptaba y el trabajo se realizó de acuerdo a lo establecido en dichos contratos.

Por otra parte, la sentencia manifiesta que existía una flexibilidad real y, entonces, contaba con el dominio completo sobre su actividad, es decir, el o la glover tenía la posibilidad de aceptar o no un pedido, de elegir cuándo, cómo y dónde realizarlo y que, en caso de negarse a hacer las tareas o de abandonarlas en plena ejecución, el trabajador no tendría consecuencias negativas y, apunta, como sí que ocurriría en una situación de laboralidad. Nos parece interesante mencionar que considera que es el cliente final el que establece las instrucciones, no Glovo, y que el repartidor es el que tiene un trato directo con él o ella.

En la citada sentencia se admite que el sistema de puntuación y la localización por GPS no constituyen elementos de control. En cuanto al primero, opina que es un método para premiar aquellos trabajadores con más puntuación a la hora de elegir sus turnos, pero que esto no supone que sea un castigo. Continuando con el segundo, entiende que es una herramienta para determinar la distancia en los repartos y el tiempo de ejecución.

Inversamente a las sentencias anteriores de Deliveroo, ésta manifiesta que los principales medios de producción son la bicicleta o moto y el *smartphone*, ambos propiedad del o la glover. Afirma que Glovo obtiene beneficios de los acuerdos

comerciales que establece con los comercios y que, a pesar de que los glovers son una parte imprescindible para el desarrollo y éxito de su modelo de negocio, ellos obtienen ingresos prácticamente en su totalidad del reparto realizado (exceptuando la comisión que percibe Glovo en concepto de intermediar entre los prestadores de servicios y los consumidores). Asimismo, precisa que, en efecto, las facturas del trabajador denunciante varían en función de los “servicios prestados, los tiempos de espera y los kilómetros realizados”.

Este juzgado también opina que es insuficiente la consideración de que tanto el precio como el lugar de prestación de servicios sean explícitamente establecidos por Glovo.

Sin embargo, por su parte, el Pleno del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (TSJ) ha emitido una sentencia (núm. 1155/19) el 27 de noviembre de 2019 relativa a los riders de Glovo, que les considera trabajadores por cuenta ajena y, por lo tanto, falsos autónomos. Esta sentencia marca un antes y un después para resolver este tipo de pleitos en el futuro, ya que se establecen las bases para resolverlos.

En primer lugar, esta Sala de lo Social N.º 1, en la mencionada sentencia, rechaza la estimación de la anterior emitida por el Juzgado de lo Social de Madrid N.º 17, la cual falló que no existía una relación laboral entre Glovo y los repartidores. De hecho, el TSJ de Madrid argumentó a favor de la relación laboral que los trabajadores dependían económicamente de la empresa y que debían cumplir sus órdenes.

En segundo lugar, determina que existe ajenidad por varias razones. La primera, concurre una relación laboral porque Glovo obtiene beneficios por el trabajo desempeñado por parte de los riders, a pesar de la inexistencia de contrato laboral. Además, es la empresa la que establece el precio y la remuneración por pedido realizado y la que finalmente determina tanto el lugar como el horario de prestación de servicios para los repartidores. La segunda, es Glovo y no los riders los que afrontan el riesgo en caso de impago por parte de los clientes, circunstancia que no ocurre si realmente fueran autónomos. La tercera, el medio de producción es la plataforma virtual, ya que a través de ella se obtienen los beneficios y se consiguen los clientes. Ésta es proporcionada por Glovo y, por lo tanto, es propiedad de Glovo. De hecho, como se afirma en la sentencia,

las plataformas funcionan gracias al uso de algoritmos, que son desconocidos por los trabajadores y, por ello, no pueden acceder a clientes ni a los restaurantes. La cuarta, en cuanto a la libertad para rechazar pedidos queda impugnada al apreciarse que existe una penalización al hacerlo, como reducir su puntuación o dejar de recibir pedidos, lo que coacciona su autonomía. Para finalizar, el Tribunal madrileño aprecia que los riders son trabajadores ordinarios.

Todavía cabe recurrir este fallo al Tribunal Supremo y con su resolución se sentarán las bases de actuación en futuros pleitos en el territorio español, que acaben con la discusión entre si los riders son trabajadores autónomos o por cuenta ajena. No obstante, esta sentencia resulta un modelo a seguir en la Comunidad de Madrid, que por el momento es un paso muy importante en la búsqueda de los derechos de estos trabajadores.

### **3.4.2. Reacciones judiciales internacionales**

En el panorama internacional, encontramos diversidad de opiniones sobre la calificación laboral de los trabajadores. En una sentencia de enero de 2019 en Países Bajos se reconoce la laboralidad de los trabajadores siguiendo la misma exposición que los Tribunales españoles que se muestran de acuerdo con la existencia de subordinación, es decir, cree que concurre menor libertad en la prestación del servicio de que se estipula en el contrato.

Mientras que, algunas sentencias en Reino Unido, Francia e Italia conciben a los repartidores como autónomos.

En Reino Unido, el Central Arbitration Committee, sentenció en noviembre de 2017 que los riders son trabajadores autónomos en base a la llamada “cláusula de sustitución” del contrato que establece que los trabajadores pueden contratar a otros individuos para prestar el servicio, siempre y cuando no se intercambien los pedidos por el simple hecho de conocer la ubicación del pedido. Asimismo, considera que Deliveroo no obliga a sus trabajadores a llevar el kit proporcionado por la empresa, que existe flexibilidad en la realización de tareas y que no trabajan en régimen de exclusividad, pudiendo prestar servicios a otras compañías (Rojo Torrecilla, 2017). Otra sentencia de



este país, emitida por High Court of Justice Queen's Bench División Administrative Court de diciembre de 2018 determina que los derechos de los repartidores no se han vulnerado y que estos no se encontraban bajo un contexto de dependencia con la empresa, de acuerdo a las leyes europeas de derechos humanos.

En Francia, una sentencia de noviembre de 2017 emitida por la Cour d'Appel de París determinó que el trabajador denunciante no prestaba sus servicios bajo un régimen de subordinación ni dependencia. Esto es así porque se considera que el rider no ha aportado ninguna prueba de subordinación y se ha demostrado que disponía de plena libertad para trabajar y para elegir cuando no hacerlo (Beltran, 2018b; Romandie, 2017).

En Italia, nos encontramos con otra sentencia de mayo de 2018 que reconoce la autonomía de los trabajadores de Foodora. Esta start-up de origen alemán, se encarga de entregar comida a domicilio. Sigue el mismo modelo de negocio que Deliveroo y Glovo, es decir, realiza acuerdos comerciales con restaurantes, los cuales se promocionan a través de su aplicación móvil o página web. Seguidamente, los consumidores realizan un pedido de comida a uno de los restaurantes y un repartidor se encarga de recogerlo y entregárselo (Foodora, s. f.)

El Tribunal Ordinario de Turín en el caso Foodora, determina que no existía ninguna obligación para los trabajadores de ofrecer sus servicios, de igual forma que la compañía no tenía la obligación de proporcionarles empleo. Sin embargo, no se dice nada sobre cómo pueden afectar los mecanismos de control y la incertidumbre sobre posibles consecuencias a la autonomía del trabajador. Igualmente, el Juez considera que en caso de subordinación el trabajador no podría interrumpir su cometido y, por lo tanto, no existe (Aloisi, 2018).

Por lo tanto, en líneas generales, las razones que se argumentan en estos países para reconocer la autonomía en el desempeño de sus funciones por parte de los trabajadores son:

- Existe flexibilidad y libertad de elección de horarios, que no son objeto de control por parte de la empresa.

- Se ha pactado un contrato mercantil entre ambas partes que les condiciona su relación laboral y, dicho contrato, ha sido firmado por libre elección del trabajador y con pleno conocimiento de causa.
- Las sentencias manifiestan que las plataformas actúan como intermediarias en la prestación de servicios y que es el autónomo el que se beneficia de los clientes que ésta le aporta.

## CONCLUSIONES

La economía colaborativa surge como consecuencia de una importante crisis que afectó, en mayor o menor medida, a la economía mundial. Nació como una posibilidad para acabar o controlar la cultura que se había desarrollado en torno al consumismo, donde se prima el compartir por encima de la propiedad. Sin embargo, la economía de plataformas pertenece al capitalismo más tradicional, es decir, no deja de ser otra forma de consumir en masa usando las nuevas tecnologías de información y comunicación. De hecho, estamos ante un escenario donde prevalece el lema “lo quiero, lo tengo (prácticamente al instante)”, puesto que los tiempos de entrega se han reducido prácticamente al mínimo, obligando a pequeñas y medianas a adaptarse a los tiempos marcados por Amazon; o que empresas tradicionales (véase el sector del taxi) hayan necesitado cambiar su modelo de negocio e innovarse como resultado de plataformas como Uber o Cabify. Además, cabe destacar que los ingresos de algunas de estas plataformas son muy significativos, y éstas tienen un valor de mil millones de dólares sin cotizar en bolsa. Son las denominadas plataformas unicornios y son las que están revolucionando el panorama económico actualmente.

Pero no solo el ámbito económico, el trabajo de plataformas está evolucionando hacia una nueva concepción donde se requieren tareas específicas y que suelen ser de corta duración, es decir, prima la división y fragmentación del trabajo. Probablemente, estemos ante un futuro, más bien próximo, donde las personas desempeñarán varios trabajos o proyectos al mismo tiempo y sin un lugar de trabajo determinado.

El trabajo en las plataformas virtuales puede ser de dos tipos: vía aplicaciones o *crowdwork*. Se caracteriza por ofrecer gran cantidad de ventajas como: ser flexible, autónomo y rentable. Sin embargo, en la letra pequeña de los contratos mercantiles se refleja otra situación que se equipara más bien con una relación laboral, donde se pueden observar claros factores de precariedad y riesgo laboral.

La tan famosa flexibilidad de la que presumen estas plataformas, no es precisamente libertad de elección. En el caso del trabajo bajo demanda vía aplicaciones móviles, los prestadores de servicios se ven obligados a ejecutar las tareas que les llegan

a sus smartphones durante sus turnos, porque de lo contrario la empresa les puede penalizar dejándoles de enviar pedidos. De igual forma, se les informa de que pueden elegir los turnos y lugares en los que desean trabajar. Sin embargo, la elección consiste en optar a esos horarios y zonas, lo que no significa que se los adjudicasen directamente. Conjuntamente, existen personas con bajos ingresos económicos que recurren a este tipo de trabajo porque necesitan ingresos extra para hacer frente a facturas o gastos mensuales, que no pueden permitirse cancelar un pedido y que, además, tienen que compaginarlo con otros trabajos. Esto supone alargar la jornada laboral en más de 8 horas diarias y desempeñar las diferentes tareas sin el recomendado descanso.

Por otra parte, otra forma de precariedad laboral surge cuando las plataformas niegan la existencia de relación laboral, aprovechando vacíos legales con el objetivo de competir en precio. Al negarla, se les considera autónomos y deben asumir ciertos riesgos por su cuenta. Esto se traduce en reducciones de costes para la empresa, ya que supone un ahorro no tener que pagar la Seguridad Social del empleado, ni las vacaciones, ni las bajas, ni los medios de producción, y que toda la responsabilidad recaiga sobre el trabajador. En este sentido, los trabajadores en teoría son empresarios, pero en la realidad son esclavos.

A su vez, el apoyo que reciben los trabajadores en caso de accidente es prácticamente nulo, tanto en el trabajo bajo demanda vía aplicaciones móviles como en el trabajo colectivo o crowdwork. De hecho, en algunas plataformas lo primero que recomiendan a los prestadores de servicios es contratar un seguro privado para autónomos y, de esta manera, puedan disfrutar de una cobertura sanitaria en caso de accidente u hospitalización.

Otro aspecto relevante que se refiere a los riesgos laborales de estos trabajadores es el sistema de valoración, que pueden convertir el trabajo en estresante, porque el proceso de selección se realizará en función de la excelencia de las tareas elaboradas. Igualmente, constituye un método de control para ellos y les obliga trabajar en situaciones donde pueden poner en riesgo su salud y seguridad (por ejemplo, cansancio, enfermedad, condiciones atmosféricas adversas, saltarse las normas de circulación, etc.). Pero, esto no supone únicamente daños físicos, sino también psicológicos y psicosociales, ya que la necesidad de entregar los pedidos a tiempo, que la recepción de pedidos dependa de una

buena puntuación, de que su cuenta pueda ser desconectada si esta es baja y de ser la imagen de la marca pueden ser desencadenantes de estrés. En este sentido, puede aparecer tecnoestrés debido al empleo de dispositivos electrónicos (ordenador, smartphone, Tablet), así como la dificultad de desconectar de estas herramientas (*workalcoholic*). Tanto el tecnoestrés como la tecno-adicción ocurren en el trabajo online y offline. Sin olvidar riesgos como el acoso, la discriminación o accidentes de circulación que suelen estar relacionados con los servicios *offline* que suponen ejecutar la tarea en un lugar privado (repartidores, conductores, servicios de limpieza, etc.)

En cuanto a la rentabilidad del trabajo de plataforma, los prestadores de servicios reciben una escasa compensación económica y, además, tienen la obligación de hacer frente a gastos por el simple hecho de ser autónomo como cuotas, trimestrales, Seguridad Social o gastos de los medios de producción (compra de material, gastos en reparaciones, entre otros).

Muchos de estos trabajadores tienen miedo a reclamar sus derechos y no se atreven a denunciar estas situaciones de precariedad, debido a que la empresa puede rescindir el contrato unilateralmente y el proveedor de servicios no tiene derecho a denunciar por despido improcedente.

Por lo tanto, las nuevas formas de trabajo de esta era digital crean desafíos para la seguridad, salud y bienestar laboral de los prestadores de servicios por el simple hecho de que estas plataformas se niegan a reconocer una relación laboral con sus prestadores servicios, que están en una situación de falsos autónomos, debido a que les sale más rentable tenerles de esta forma de cara a ahorro de costes.

Sin embargo, es muy complejo sintetizar toda la información que la economía de plataformas envuelve, debido a que el número de plataformas y de prestadores de servicios está continuamente cambiando. Por lo tanto, sería complejo e inexacto porque pueden existir trabajadores inactivos, que se registran con diferentes cuentas y, sería aún más complicado contabilizar a aquellos con contratos de cero horas. Sin duda, esto sería de gran ayuda para conocer la evolución constante e imparable de las plataformas y para tratar de terminar con la precariedad laboral.

Otra de las medidas que pondría remedio a la precariedad será determinar la calificación jurídica de las relaciones entre la plataforma y los trabajadores. Para ello, se deberá analizar si concurre voluntariedad, ajenidad en los medios de producción, retribución y dependencia bajo el poder de organización y dirección empresarial.

En las sentencias analizadas observamos cómo algunas decretan la existencia de relaciones laborales entre los trabajadores y la plataforma, y otras afirman que son autónomos reales. Por lo tanto, en ocasiones, existe una delgada línea para determinar si existe o no laboralidad. No obstante, la nueva sentencia del Tribunal Superior de Justicia del 27 de noviembre de 2019, marcará el camino a seguir en próximos litigios de este tipo en la Comunidad de Madrid, debido a que los 17 magistrados que fallaron esta sentencia consideran este recurso como ejemplar. A pesar de ello, todavía cabe recurso al Tribunal Supremo y, si alguno de estos casos consigue llegar hasta ahí, se formalizaría de una vez por todas este debate, ya que se marcaría la línea de actuación para futuras disputas en materia de riders, de una forma consensuada entre todas las comunidades autónomas.

Pero hasta entonces, sigue siendo un tema muy complejo y, debido a la dificultad en la Jurisprudencia para determinar la morfología de los prestadores de servicios en plataformas, una de las medidas que podría poner fin a esta situación de precariedad puede ser crear una figura intermedia entre el trabajador autónomo y el trabajador por cuenta ajena. Esta sería una forma para que las leyes puedan adaptarse al progreso constante y acelerado de la tecnología y el mercado.

Por ello, Glovo y Deliveroo están presentando propuestas para sus riders. Una de ellas es crear un nuevo modelo laboral que combina el trabajo autónomo con el asalariado, de tal manera que los trabajadores cuentan con mayores derechos, como indemnizaciones por despidos, vacaciones, bajas reguladas por ley, etc.). Sin embargo, está por determinar si realmente beneficiará a los trabajadores o será otra forma de esconder sus derechos y precarizar su trabajo.

Estamos viviendo una cuarta revolución industrial, que esta vez es a nivel mundial, y que demanda una regulación inmediata, de tal forma que prevenga de futuras dificultades. En este sentido, desde las instituciones europeas se ruega revisar y actualizar la normativa europea para asumir los riesgos que engloba la economía de plataformas

para los partícipes, pero, sobre todo, para los trabajadores que, a mi modo de ver, son el grupo más vulnerable.

Entonces, el reto que se plantea no es sencillo, pues se trata de favorecer un empleo seguro y que respete la salud de los trabajadores, reconociéndoles sus derechos y facilitándoles unas condiciones de trabajo óptimas. Todo ello dentro del marco legal y donde realmente se beneficie a todos los participantes en este mercado de plataformas digitales.

## REFERENCIAS

- Alemán Páez, F. (2015). El derecho de desconexión digital. Una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la «Loi Travail N° 2016-1088». *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, (30), 12-33. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6040234>
- Aloisi, A. (2018). 'With Great Power Comes Virtual Freedom'. A Review of the First Italian Case Holding That (Food-Delivery) Platform Workers Are Not Employees. *Comparative Labor Law & Policy Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3260669>
- Álvarez Cuesta, H. (2017). *Los retos de la economía colaborativa en la prevención de riesgos laborales*. Recuperado a partir de <https://buleria.unileon.es/handle/10612/6958>
- Belloch Ortí, C. (2012). *Tecnologías de la Información y Comunicación* (Material docente online). Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Recuperado a partir de <https://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Beltran, I. (2018a, febrero 7). Economía de las plataformas ('platform economy') y contrato de trabajo (Ponencia) [Mensaje en un blog]. Recuperado 8 de diciembre de 2019, a partir de <https://ignasibeltran.com/2018/02/07/economia-de-las-plataformas-platform-economy-y-contrato-de-trabajo-ponencia/>
- Beltran, I. (2018b, diciembre 9). Employment status of platform workers (national courts decisions overview – Argentina, Australia, Brazil, Chile, France, Nederland, Italy, Switzerland, United Kingdom, United States & Spain) [Mensaje en un blog]. Recuperado 15 de noviembre de 2019, a partir de <https://ignasibeltran.com/2018/12/09/employment-status-of-platform-workers-national-courts-decisions-overview-australia-brazil-chile-france-italy-united-kingdom-united-states-spain/#fra2>
- Beltran i Cangròs, A. (2018). *Plataformas de economía colaborativa: una mirada global*. Ostelea School of Tourism & Hospitality. Recuperado a partir de [http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea\\_informe\\_economia\\_colaborativa.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea_informe_economia_colaborativa.pdf)
- Brynjolfsson, E., Collis, A., y Eggers, F. (2019). Using massive online choice experiments to measure changes in well-being. *Proceedings of the National*



- Academy of Sciences*, 116(15), 7250-7255.  
<https://doi.org/10.1073/pnas.1815663116>
- Cabello, A. (s. f.). [Definición de consumo colaborativo. Recuperado 2 de diciembre de 2019, a partir de <https://economipedia.com/definiciones/consumo-colaborativo.html>
- Cañigueral, A. (2019). *El mercado laboral digital a debate. Plataformas, Trabajadores, Derechos y WorkerTech*. Madrid: Cotec. Recuperado a partir de [https://cotec.es/media/INFORME-WORKERTECH\\_PIAACOTEC.pdf](https://cotec.es/media/INFORME-WORKERTECH_PIAACOTEC.pdf)
- Cañigueral Bagó, A. (2014). *Vivir mejor con menos* (1.ª ed.). Barcelona: Conecta.
- Cañigueral Bagó, A., Madariaga, J., y Popeo, C. (2018). *Claves para entender la Economía Colaborativa y de Plataformas en las ciudades*. CIPPEC. Recuperado a partir de <https://www.cippec.org/publicacion/claves-para-entender-la-economia-colaborativa-y-de-plataformas-en-las-ciudades/>
- Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. (2014). *El futuro de la prevención*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado a partir de <https://www.insst.es/documents/94886/327695/ntp-1000+w.pdf/1a5a0ee1-d8d6-4121-b405-765583e32ff1>
- Choudary, S. P. (2018). *Unlocking the value of the platform economy: mastering the good, the bad and the ugly*. Delft, Netherlands: KPMG International Cooperative. Recuperado a partir de <https://dutchitchannel.nl/612528/dutch-transformation-platform-economy-paper-kpmg.pdf>
- Codagnone, C., Biagi, F., y Abadie, F. (2016). *The Passions and the Interests: Unpacking the «Sharing Economy»*. Sevilla: Institute for Prospective Technological Studies. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2793901>
- Comisión Europea. (2014). *The EU explained: Competition*. Luxembourg: Publications Office of the European Union and the International Labour Office. <https://doi.org/10.2775/31003>
- Comisión Europea. (2017a). *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea* (Documento COM/2017/0797). Recuperado a partir de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52017PC0797>
- Comisión Europea. (2017b). *Una Agenda Europea para la economía colaborativa* (COM(2016) 356). Bruselas. Recuperado a partir de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0356>
- De Stefano, V., y Alosi, A. (2018). *Digital Age: Employment and working conditions of*

- selected types of platform work* (Documento de Trabajo). Eurofound. <https://doi.org/10.2806/42948>
- Deliveroo Spain. (s. f.-a). Colabora con Nosotros. Recuperado 14 de noviembre de 2019, a partir de [https://deliveroo.es/es/apply?utm-campaign=ridewithus\\_lower&utm-medium=organic&utm-source=landingpage](https://deliveroo.es/es/apply?utm-campaign=ridewithus_lower&utm-medium=organic&utm-source=landingpage)
- Deliveroo Spain. (s. f.-b). Quiénes Somos. Recuperado 14 de noviembre de 2019, a partir de <https://deliveroo.es/es/about-us>
- España. Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). Real Decreto Legislativo 2/2015 , de 23 de octubre , por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*, (255, 24 de octubre), 100224-100308. Recuperado a partir de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11430>
- España. (2007). Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo. *Boletín Oficial del Estado*, (166, 11 de julio), 29964-29978. <https://doi.org/10.1021/ic00219a049>
- Eurofound. (2018). *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2806/957351>
- Eurofound, y International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Luxembourg, Geneva: Publications Office of the European Union and the International Labour Office. <https://doi.org/doi:10.2806/372726>
- Fernández Avilés, J. A., Fernández Martínez, S., Mella Mendez, L., Rodríguez-Rico Roldán, V., y Todolí Signes, A. (2019). *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fidler, D. (2016). *Work , Interrupted The New Labor Economics of Platforms*. Palo Alto, California: The Institute for the Future (IFTF). Recuperado a partir de [http://www.iftf.org/fileadmin/user\\_upload/downloads/wfi/IFTF\\_Work-Interrupted\\_FullReport.pdf](http://www.iftf.org/fileadmin/user_upload/downloads/wfi/IFTF_Work-Interrupted_FullReport.pdf)
- Foodora. (s. f.). [Página web oficial]. Recuperado 15 de noviembre de 2019, a partir de <https://www.foodora.com/>
- Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., ... Carson, C. (2017). *The Social Protection of Workers in the Platform Economy*. Bruselas: European

- Parliament. Recuperado a partir de [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL\\_STU\(2017\)614184\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2017/614184/IPOL_STU(2017)614184_EN.pdf)
- Gil Álvarez, E. (2017). La economía del compartir: nuevas prácticas y sus implicaciones en el entorno urbano. *Lurralde: Investigación y espacio*, (40), 15-42. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6114851>
- Glovo España. (s. f.-a). El Sistema de Excelencia. Recuperado 29 de octubre de 2019, a partir de <https://glovers.glovoapp.com/es/gloveando/que-es-el-sistema-de-excelencia/>
- Glovo España. (s. f.-b). Quienes somos. Recuperado 15 de noviembre de 2019, a partir de <https://glovoapp.com/es/sdq>
- Gómez-Álvarez Díaz, R., y Morales Sánchez, R. (2018). Principios ontológicos de la economía colaborativa verdadera. En R. Gómez-Álvarez Díaz, D. Patiño Rodríguez, y J. J. Plaza Angulo (Eds.), *Economía colaborativa... ¿De verdad?* (pp. 15-41). Murcia: Ediciones Laborum. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=727131>
- Graham, M., Hjorth, I., y Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Heras García, A. de las, y Lanzadera Arencibia, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales , puro ... y duro . Un análisis desde los factores de riesgo laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, (Número extraordinario 2019), 55-83. Recuperado a partir de <https://www.laboral-social.com/trabajo-plataformas-digitales-analisis-desde-factores-riesgo-laboral.html>
- Hernández Nieto, J. A. (2010). La desnaturalización del trabajo autónomo: el autónomo dependiente. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, (11), 177-194. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3313095>
- Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S., y Holts, K. (2017). *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy*. Bruselas: European Foundation for Progressive Studies, UNI Europa and University of Hertfordshire. Recuperado a partir de <https://euagenda.eu/publications/work-in-the-european-gig-economy>
- Internet World Stats. (2019). World Internet Users Statistics and 2019 World Population

- Stats (Mid-Year Estimates). Recuperado 1 de diciembre de 2019, a partir de <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>
- Kilhoffer, Z., Lenaerts, K., y Beblavý, M. (2017). *The Platform Economy and Industrial Relations: Applying the old framework to the new reality* (Research report, N° 12). Bruselas: CEPS. Recuperado a partir de [www.ceps.eu](http://www.ceps.eu)
- Manyika, J., Chui, M., Miremadi, M., Bughin, J., George, K., Willmott, P., y Dewhurst, M. (2017). *Un Futuro Que Funciona: Automatización, Empleo Y Productividad*. Mckinsey&Company Global Institute.
- Marketing Directo. (s. f.). [Definición de Commodity]. Recuperado 1 de diciembre de 2019, a partir de <https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/commodity>
- Martínez Selva, J. M. (2016). Tecnoestrés Laboral: El Estrés derivado de la Implantación de las Nuevas Tecnologías. *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo 2016. Nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación y Riesgos Psicosociales en el Trabajo.*, 123-146. Recuperado a partir de [http://www.ugt.es/sites/default/files/node\\_gallery/Galer-a Publicaciones/Anuario2016 WEB.pdf](http://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a Publicaciones/Anuario2016 WEB.pdf)
- Milczarek, M., Schneider, E., y Rial González, E. (2009). *Stress at work: facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Mobile World Congress. (2019). *Startup Ecosystem Overview 2019*. Barcelona: Mobile World Capital. Recuperado a partir de <https://mobileworldcapital.com/es/report/startup-ecosystem-overview-2019/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Informe final: Reunión de expertos sobre violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Ginebra: Departamento de Condiciones de Trabajo e Igualdad. Recuperado a partir de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms\\_524929.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf)
- Parlamento Europeo, y Consejo de la Unión Europea. (2006). Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006 , relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición). *Diario Oficial de la Unión Europea, Serie L, 2003(7), 26-31*. Recuperado a partir de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0023:0036:es:PDF>

- Parlamento Europeo, y Consejo de la Unión Europea. (2019). 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. *Diario Oficial de la Unión Europea, Serie L*, (186, 11 de julio), 105-121. Recuperado a partir de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1575889644580&uri=CELEX%3A32019L1152>
- Pesole, A., Urzì Brancati, M. ., Fernández-Macías, E., Biagi, F., y González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/742789>
- PwC. (2016). *The Sharing Economy*. PwC. Price Waterhouse Coopers (PwC). Recuperado a partir de [https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc\\_etude\\_sharing\\_economy.pdf](https://www.pwc.fr/fr/assets/files/pdf/2015/05/pwc_etude_sharing_economy.pdf)
- Raya, A. (2018, marzo 21). El mayor escándalo de Facebook: cómo se gestó la gran filtración de datos. *El Español*. Recuperado a partir de [https://www.elespanol.com/omicrono/20180321/mayor-escandalo-facebook-gesto-gran-filtracion-datos/293722312\\_0.html](https://www.elespanol.com/omicrono/20180321/mayor-escandalo-facebook-gesto-gran-filtracion-datos/293722312_0.html)
- Rojó Torrecilla, E. (2017, noviembre 20). Sigamos hablando de economía colaborativa , plataformas tecnológicas y relaciones laborales (¿ asalariadas o autónomas ?). Nuevas aportaciones doctrinales y recientes respuestas de tribunales arbitrales y laborales en el Reino Unido y en Francia [Mensaje en un blog]. Recuperado 15 de noviembre de 2019, a partir de <http://www.eduardorojotorrecilla.es/2017/11/sigamos-hablando-de-economia.html>
- Romandie. (2017). Salariat déguisé: un ex-coursier de Deliveroo débouté en appel. Recuperado 15 de noviembre de 2019, a partir de <https://www.romandie.com/news/Salariat-deguise-un-ex-coursier-de-Deliveroo-deboute-en-appel/864165.rom>
- Rouse, M. (2019). What is gig economy? Recuperado 8 de diciembre de 2019, a partir de <https://whatis.techtarget.com/definition/gig-economy>
- Statista. (2016). Collaborative economy platform revenue in Europe 2015, by sector. Recuperado 8 de diciembre de 2019, a partir de <https://www-statista-com.unileon.idm.oclc.org/statistics/576048/collaborative-economy-sector-revenues-in-europe/>
- Statista. (2019). Revenue of platform providers in the global sharing economy 2017-2022. Recuperado 8 de diciembre de 2019, a partir de <https://www-statista->

com.unileon.idm.oclc.org/statistics/878844/global-sharing-economy-revenue-platform-providers/

Uber. (s. f.). Manejo de conflictos y cuentas desactivadas. Recuperado 30 de octubre de 2019, a partir de <https://www.uber.com/es-PY/blog/cuenta-desactivada-uber/>

World Economic Forum. (2017). *Digital Transformation Initiative: Unlocking B2B Platform Value*. Geneva: World Economic Forum. Recuperado a partir de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_White\\_Paper\\_The\\_New\\_Production\\_Workforce.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_White_Paper_The_New_Production_Workforce.pdf)