



Organización
Internacional
del Trabajo

► El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política

Resumen ejecutivo





Organización
Internacional
del Trabajo



El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política

Resumen ejecutivo

Elva López Mourelo

Octubre de 2020

Oficina de País de la OIT para Argentina





Resumen ejecutivo

Una de las mayores transformaciones en el mundo laboral en los últimos años ha sido la emergencia de las plataformas digitales de trabajo. Estas plataformas intermedian entre la oferta y la demanda, englobando una amplia variedad de servicios que implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores, clasificados generalmente como “independientes”.

Dentro de la economía de plataformas, se encuentran las denominadas “plataformas basadas en la localización”, en las que el trabajo se gestiona en línea pero se ejecuta fuera de ella. En el caso de los servicios a través de estas plataformas basadas en la localización, la tarea se realiza de manera local y frecuentemente mediante aplicaciones (*apps*) que asignan las tareas a individuos en un área geográfica específica. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo existe una amplia gama de servicios, en general de baja complejidad, como los servicios de reparto, mensajería y entrega de productos a domicilio.

De hecho, el reparto y la entrega de productos a domicilio quizá sea una de las modalidades de servicios mediante aplicaciones socialmente más visible. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), operan tres plataformas principales: Glovo, PedidosYa y Rappi¹. La acelerada proliferación de los repartidores de estas empresas en los últimos dos años ha resultado particularmente llamativa e identificable, pues ha implicado la circulación constante de los trabajadores en la vía pública, ataviados con los uniformes correspondientes a cada compañía.

Las plataformas digitales de reparto brindan a sus usuarios el servicio de entrega de productos a domicilio, así como el servicio de mensajería. Los repartos, los envíos o las gestiones son cumplidos a través de una red de repartidores que tienen acceso a la aplicación según la plataforma a la que se encuentren adheridos. De este modo, una vez realizada la elección del producto por parte del usuario o consumidor, la actividad de estas empresas consiste en ofrecer los pedidos disponibles a los repartidores que llevarán a cabo la prestación y asignarles esta tarea.

Existen fundamentalmente dos modalidades de negocio. En una de estas modalidades, la plataforma digital intermedia entre el oferente y el comprador de un producto, incorporándolo en su catálogo de comercios adheridos, para su venta directa a través de su aplicación móvil. La otra modalidad de negocio permite a los consumidores el mismo servicio de búsqueda y entrega, pero incluyendo cualquier producto de cualquier establecimiento, sin que deba mediar un acuerdo entre ese establecimiento y la plataforma digital. Si bien las tres empresas que operan en CABA tienen como actividad principal la modalidad de venta directa, Glovo y Rappi ofrecen además el servicio de mensajería general.

Las plataformas digitales de reparto se disputan el mercado y la demanda preexistentes, compitiendo con los modelos de negocio tradicionales para esta actividad, pero también introducen novedades significativas y presentan ciertas ventajas competitivas con respecto a la actividad de reparto tradicional. Entre estas novedades se destacan las siguientes: i) la contribución a la cantidad y variedad de la oferta, pues establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio

1. A finales de 2019, con posterioridad al trabajo de campo del presente estudio, la plataforma Uber Eats comenzó también a operar en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, el 16 de septiembre de 2020, Glovo anunció la venta de sus operaciones en Latinoamérica a Delivery Hero (propietaria de PedidosYa) y, por lo tanto, el cese de sus operaciones en Argentina a partir del 1° de octubre.

pueden hacerlo sin grandes inversiones, conocimientos o recursos; ii) la oferta de publicidad y visibilidad a los comercios que contratan estos servicios –a través de anuncios en la propia plataforma–, acercando clientes nuevos que periódicamente utilizan la plataforma; iii) la eficiencia en el servicio al asignar el pedido al repartidor que puede hacerlo más rápido; iv) la oferta de un servicio ilimitado en el que los márgenes de producción estarían solo marcados por la propia capacidad del establecimiento y no por los límites asociados a su distribución; v) el acceso a información sobre los consumidores y su comportamiento, relevante para cualquier estrategia de mercado.

Si bien desde el punto de vista del empleo existe una gran flexibilidad para acceder a este tipo de trabajo, los repartidores son normalmente considerados trabajadores independientes y pasan a estar inscriptos en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes denominado “monotributo”. Bajo este sistema, que concentra en un único tributo el componente previsional (aportes de jubilación y al sistema de salud mediante obras sociales) y el impositivo, los trabajadores acceden a un umbral mínimo de cobertura. Las prestaciones obtenidas a través del monotributo revisten un carácter básico, y los trabajadores encuadrados en este régimen quedan por fuera de componentes importantes del régimen de protección social que rige para los asalariados registrados, como la prestación por desempleo, la licencia por enfermedad y la cobertura por accidentes de trabajo.

El repartidor es quien debe proveer el vehículo y además es el responsable de cubrir los gastos de combustible y seguro, cumplir las normas de tránsito y obtener los elementos de seguridad y la autorización necesaria para su uso. Cuando los elementos son entregados por las empresas en cuestión, tienen un costo a cargo del repartidor. Además, debe poseer y asumir el costo de un dispositivo móvil compatible con la aplicación que gestiona cada empresa y con un plan de servicio móvil.

Las plataformas utilizan un sistema mediante el cual el consumidor que utiliza el servicio puede calificar al repartidor. De este modo, una mejor calificación en algunas plataformas permitirá acceder, por ejemplo, a ciertas clases de pedidos con mayores márgenes de ganancia o a que el repartidor pueda establecer su horario preferido para hacer las entregas. Si, en cambio, rechaza pedidos en varias ocasiones, no se conecta a la aplicación en los horarios preestablecidos o no deposita en término el dinero acumulado, puede sufrir el bloqueo de la aplicación por un lapso determinado. La máxima sanción es la desactivación del repartidor de la plataforma digital, sin lugar a reclamo o indemnización alguna.

La prestación de servicios mediante plataformas digitales ha motivado diversas opiniones sobre la relación entre los prestadores de servicios y las propias plataformas. El análisis de los indicadores de dependencia económica, técnica y jurídica a partir de la observación de las modalidades de contratación que realizan estas plataformas de reparto resulta orientativo para determinar la naturaleza del vínculo establecido entre estas y los prestadores de servicios.

Si se atiende a la dependencia económica, se observa lo siguiente: i) el repartidor carece de los medios para organizar la actividad y depende de la plataforma para la realización del reparto; ii) toda gestión relativa a la cobranza y los pagos la hace la plataforma, que incluso anticipa los pagos efectuados por los consumidores antes de transferirlos al repartidor; iii) la tarifa por pedido es decidida unilateralmente por la plataforma y se mantiene fija y regular, variando solo en función de la cuantificación de los servicios realizados y bajo las condiciones que estos se llevan a cabo. No obstante, algunos aspectos se apartan de la dependencia económica, como el hecho de que el repartidor es el propietario de algunos de los medios de producción y elementos necesarios para la prestación del servicio; asume los riesgos y las responsabilidades propias de la actividad, frente a la plataforma y a terceros; y que carece de todo compromiso de exclusividad con una determinada plataforma.

En lo referente a elementos que marcan la dependencia jurídica, se destaca que el repartidor se desempeña solo mediante el acceso que le brinda la aplicación, se incorpora a la organización de la plataforma y se ajusta a sus criterios, realizando la actividad tal y como esta se lo indica – utilizando incluso la indumentaria y los elementos con la imagen y el logo de la plataforma, aunque esto no sea obligatorio–. Además, el repartidor queda sujeto al control de la prestación de manera sistematizada a través de la plataforma y de terceros ajenos a la relación (por ejemplo, el consumidor final), pudiendo ser disciplinado y sancionado en caso de incumplimiento de ciertos estándares. Sin embargo, la actividad presenta algunas características que la alejarían de la dependencia jurídica: la prestación del servicio no es de carácter permanente y continuo; no existe obligación de cumplimiento de horario ni de concurrencia diaria para prestar servicios por parte del repartidor; y este no tiene obligación de estar a disposición de la plataforma digital.

A pesar de que existen indicadores de autonomía –pues el repartidor tiene la posibilidad de organizar su propia prestación, se desempeña sin sujeción a órdenes o instrucciones intensas y asume los riesgos y las responsabilidades de su actividad, así como los gastos que se requieren para la tarea–, hay algunos aspectos que se apartan de la autonomía, como el cumplimiento con los tiempos y parámetros que son objeto de calificación, y la imposibilidad de negociar las cláusulas que rigen la relación jurídica.

Por lo tanto, los indicadores de dependencia ofrecen elementos que no apuntan en una sola dirección. Como resultado, si bien en lo que respecta a la acción jurisdiccional en América Latina no existen reclamos de tipo laboral sobre plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio, la jurisprudencia de los distintos países europeos y demás países avanzados ha sido contradictoria en su postura respecto del vínculo entre las empresas proveedoras de las plataformas y los repartidores. Un análisis más detallado de las condiciones de trabajo basado en los datos recogidos y una sistematización de la información sobre los trabajadores del sector podría arrojar luz al respecto.

El análisis presentado en este informe muestra que los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina se caracterizan por ser un grupo joven, con un notable predominio de varones y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en gran parte venezolanos, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos, este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que dedican un número de horas excesivo para que resulte rentable. Esta dedicación horaria acentúa a su vez los riesgos laborales que enfrentan, a lo que se suman importantes limitaciones en términos de la cobertura por protección social a la que acceden.

En cuanto a la flexibilidad que otorga este tipo de inserción, el análisis muestra que encarar la ocupación de manera flexible tiene costos altos. De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores mantienen un ritmo de trabajo extenuante. La información recabada indica que el ritmo de trabajo y la forma de realizarlo son aspectos evaluados mediante el mecanismo de la asignación del puntaje, que a su vez condiciona a futuro la cantidad y rentabilidad de los pedidos que recibirá el repartidor.

En lo que atañe al acceso a la protección social, el hecho de que las empresas que controlan las plataformas exijan el pago del monotributo garantiza un porcentaje relativamente alto de trabajadores registrados, que lleva, asimismo, a un umbral mínimo de cobertura. Si bien las prestaciones revisten un carácter básico y algunas se encuentran ausentes (incluyendo la licencia

por enfermedad), el principal tema que preocupa en este ámbito tiene que ver con la carencia de cobertura por accidentes de trabajo. De hecho, 2 de cada 10 trabajadores encuestados sufrió un accidente durante el desarrollo de su actividad y el 22 por ciento fue víctima de un robo o hurto mientras repartía.

De todos modos, la urgencia económica que atraviesan estos trabajadores implica que sus principales reclamos han estado centrados en la necesidad de elevar la tarifa base de los viajes. La capacidad de movilización y reclamo de los repartidores de plataformas en Argentina –en función de sus interacciones en el espacio público y su extensión en las redes sociales– tiende a destacarse con respecto a otros trabajadores de plataformas. El impulso organizativo de estos trabajadores constituye un paso importante en términos de las posibilidades de construir instancias de diálogo social que permitan debatir y cimentar los acuerdos necesarios para mejorar las condiciones laborales del sector.

Los hallazgos de este informe sugieren la necesidad de introducir mejoras dirigidas a estos trabajadores. Teniendo en cuenta estas consideraciones, se recogen a continuación once recomendaciones de política pública con miras a garantizar el trabajo decente en el sector del servicio de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales.

1. Ofrecer **claridad y transparencia** en las formas de pago, las comisiones y los términos y condiciones aceptados.
2. Garantizar el **derecho a apelar** por falta de pago, por evaluaciones negativas y por suspensiones de cuentas.
3. Establecer una **comunicación** rápida, sustantiva y amable entre los trabajadores y los operadores y clientes.
4. Otorgar a los trabajadores un **estatus adecuado**, clasificándolos como corresponda legalmente.
5. Garantizar un **piso de protección** a los trabajadores independientemente de su estatus laboral.
6. Adaptar los **mecanismos de protección social** para asegurar la cobertura ante cualquier contingencia laboral.
7. Incorporar la **capacitación** en competencias digitales y la gobernanza de datos en los programas de formación para el empleo.
8. Reconocer los **derechos de sindicación, libertad sindical y negociación colectiva**.
9. Construir **estadísticas oficiales** y analizar las condiciones de trabajo en el sector.
10. **Concientizar** a los ciudadanos sobre su responsabilidad como consumidores.
11. Por último, garantizar que las políticas de actuación sobre el sector sean el resultado del **diálogo social**.

El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política

Resumen ejecutivo

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor.

Para más información sobre esta publicación, contáctese con la Oficina de País de la OIT para Argentina, Av. Córdoba 950, piso 13, Buenos Aires, Argentina. Visite nuestro sitio web www.ilo.org/buenosaires o escribanos a biblioteca_bue@ilo.org



ADVERTENCIA

El uso de un lenguaje que no discrimine ni señale diferencias entre varones, mujeres y otras identidades de género es una de las preocupaciones de la OIT. Sin embargo, aún no hay acuerdo entre los lingüistas y especialistas en el tema sobre la manera de hacerlo en español. Para evitar la sobrecarga gráfica que implica utilizar la fórmula "o/a" con el propósito de destacar la existencia de dos sexos, optamos por emplear el masculino genérico clásico, pero aclaramos que su uso incluye siempre a toda la diversidad de identidades de género.

www.ilo.org/buenosaires



**Organización
Internacional
del Trabajo**



Organización
Internacional
del Trabajo