

# Repartidores y repartidoras de plataforma digital

## Condiciones laborales, necesidades, demandas y perspectivas

### 1. Objetivo de la investigación

Este estudio tiene como objetivo conocer la situación laboral de las personas que trabajan como repartidoras de plataformas digitales como Glover, Deliveroo y Uber Eats utilizando moto o bicicleta, así como sus necesidades, sus demandas y sus perspectivas de futuro.

### 2. Planteamiento general

Este estudio se enmarca dentro del proyecto estratégico "Lucha contra la precariedad" de CCOO de Cataluña pactado en el último congreso, que ha establecido como una de sus prioridades organizar todos los colectivos y los sectores que sufren la precariedad y la pobreza laboral. Desde CCOO de Cataluña hemos realizado una serie de acciones dirigidas a trabajadores y trabajadoras de reparto de plataformas digitales, entre ellas las acciones formativas sobre derechos laborales, normativa y seguridad vial, salud laboral, extranjería y reparación y mantenimiento de bicicletas. Es fruto de esta interacción entre el sindicato y los trabajadores y del interés de ambas partes para visibilizar la situación de explotación en este sector laboral, que nace la idea de realizar esta investigación cualitativa basada en 18 entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales.

### 3. condiciones laborales

#### 3.1. Largas jornadas de dedicación a la empresa de plataforma cobrando sólo por pedido entregado

Las trabajadoras y trabajadores nos cuentan que su trabajo supone una alta dedicación en tiempo para una ganancia económica por debajo del SMI para la mayoría de las personas trabajadoras, especialmente aquellas que trabajan con la cuenta alquilada a otra persona y que lo hacen en bicicleta. Esta situación está empeorando, dado que las tarifas que pagan las empresas se han ido reduciendo en los últimos tiempos, especialmente en el caso de la plataforma Glovo. Lo peor, desde el punto de vista de la retribución por hora trabajada, es que el tiempo que dedica la persona no se traduce necesariamente en ingresos, ya que cobran por pedido entregado y la persona debe estar disponible buscando pedidos hasta que consigue uno, lo que acaba repercutiendo en la dificultad de conciliar la vida familiar con el trabajo de reparto. Los comentarios de las personas entrevistadas lo ejemplifican con esta crudeza:

*“Para hacer pedidos, es estar ahí pasando horas. La única condición para quien no tiene puntos es estar pendiente y pasando horas. Todo el día ahí como un esclavo.” (EC2)*

*“Uy, yo no sé, todo el día. Todo el día, como un poco hipnotizado [???] mirando la aplicación a ver si puedo tener una hora y trabajar.” (EC3)*

#### 3.2. estrés constante

Los trabajadores y las trabajadoras sufren una situación de estrés constante a consecuencia de la organización del trabajo, una combinación de factores de presión que recaen sobre la persona y que podemos resumir de la siguiente manera:

- La inquietud de conseguir servicios.
- La presión por parte de la plataforma, que impone obligaciones de tiempo y de actividad.
- La presión de ser bien puntuado por el cliente o clienta o, cuando menos, no tener malas puntuaciones, que reducirían la posibilidad de obtener servicios y, por tanto, ingresos.
- A todo esto hay que añadir, según el relato mayoritario, el poco o nulo apoyo por parte de las empresas de plataforma en caso de incidencia. En el caso de quien tiene una cuenta alquilada, la presión añadida de la persona propietaria de la cuenta.

Estos factores de presión son el producto de un modelo de negocio que busca combinar el control máximo sobre la actividad con la mínima responsabilidad por parte de la plataforma sobre quién lleva a cabo esta actividad.

### 3.3. Desamparo en caso de accidentes.

El riesgo de accidentes en este sector laboral es bastante elevado y algunos de ellos incluso han sido mortales. La respuesta de las empresas de plataforma es caso de accidente es la desvinculación total, argumentando que no existe una relación laboral, lo que contrasta con sentencia del Tribunal Supremo (STS 2924/2020) que declara como laboral la relación entre un repartidor y la empresa de plataforma Glovo. Los comentarios de las personas trabajadoras entrevistadas dejan clara el grado de desprotección que sufren:

*“Creo que es uno de los trabajos más peligrosos, creo, porque tú andas en medio de coches, de buses, de taxis. Los taxis a veces no te respetan.” (ED2)*

*“Choque frontal contra otros carros, accidentes que se le rompe un caucho y se han caído. Pero el más grave que le estoy diciendo fue el choque de un compañero de nosotros, de Deliveroo —estuvo en coma y todo—, pasó en Aragón con Meridiana y estuvo grave, estuvo grave. Gracias a Dios, está bien ya. Pero la plataforma no tuvo ningún tipo de respuesta por él, nada, o sea...” (EC6)*

### 3.4. acoso sexual

Se constata, a la luz de las entrevistas, que las mujeres tienen dificultades y problemáticas añadidas por el hecho de ser mujeres. Se han relatado casos de acoso sexual y de inseguridad (robos) que las hacen limitar su actividad a según qué horas y zonas urbanas. Además, la organización del trabajo y el funcionamiento de la plataforma hacen que las mujeres estén expuestas a situaciones de riesgo, como por ejemplo, que la persona que hace el pedido sabe que quien lo lleva es una mujer y no un hombre porque ha podido ver su fotografía a través de la plataforma. Es así como han habido situaciones de encontrarse el cliente desnudo al momento de hacer la entrega del pedido. Estas situaciones de acoso y

penalización hacia la mujer por parte de la plataforma queda reflejada en el siguiente comentario:

*“Eres muy guapa, dame tu número, por favor”, que no sé qué... Como le salí con cuatro patadas al chico y le digo ‘¿Qué te pasa?, a ver, digo, ‘¿De qué vas?’ O sea, yo soy una trabajadora, yo no soy una mujer de la calle, lo que te quiero decir... Y no sé. Él me puntuó mal. Me puntuó mal, puso una carita mala, y que no le había entregado el pedido, que es que nunca llegué, que no sé qué, que tal y lo cual, mil cosas. Y me fueron a bajar la puntuación, segundo me cerraron la cuenta por tres días y no pude trabajar por tres días.” (EC7)*

#### 4. Acciones desde Comisiones Obreras de Cataluña

No podemos permitir que empresas que se presentan como innovadoras y de economía colaborativa acumulen ganancias trasladando las obligaciones laborales y el riesgo a las personas trabajadoras.

Asimismo, defendemos que la tecnología debe ponerse a disposición de las personas y debe contribuir a mejorar sus condiciones laborales, sociales y reducir la lacra de la violencia machista. Por lo tanto, tenemos que crear mecanismos de gobernanza de la digitalización de la economía con el fin de conseguir una transición justa en el tránsito hacia una economía más digitalizada, con una fuerte implantación de elementos como los algoritmos y la inteligencia artificial .

Por estas razones valoramos de manera positiva el acuerdo entre Gobierno, patronal y sindicatos para laboralizar a las trabajadoras de reparto en el ámbito de plataformas digitales, la llamada "Ley Rider". Sin embargo, somos conscientes de que esta regulación deja fuera a trabajadores y trabajadoras de empresas de plataformas multiservicio, como es el caso de los del cuidado y la limpieza, sectores en los que las plataformas tienen un funcionamiento, organización y control del trabajo muy parecido o igual al de las plataformas de reparto a domicilio, y donde se trabaja con falsa autonomía, duras condiciones laborales, falta de derechos y explotación laboral. Desde el sindicato llevamos años denunciando y, por tanto, continuaremos luchando para acabar con los falsos autónomos en el ámbito del trabajo y de las plataformas.

Asimismo, pedimos una flexibilización de la ley de extranjería que pueda regularizar a las personas trabajadoras de plataformas de reparto a domicilio. Las personas en situación administrativa irregular representan un alto número de las personas trabajadoras. Desde el sindicato seguiremos informando y acompañando en la defensa de sus derechos laborales, ya que hay muchos casos de explotación laboral que no se denuncian por miedo.

Igualmente, empezaremos a trabajar conjuntamente con la Consejería de Trabajo y la Inspección de Trabajo de Cataluña para que el proceso de laboralización se dé respetando los derechos de las trabajadoras. No permitiremos que por la puerta de atrás las plataformas intenten ofrecer contratos parciales con fraude constante en la jornada ni aceptaremos un formato similar al de las cárnicas, con incumplimientos de la Ley PRL mediante falsas cooperativas con falsos autónomos. Es una ley que es fruto de la movilización, y por tanto, exigimos a las empresas del sector a que asuman su función como agente social, con la responsabilidad hacia la sociedad y los trabajadores y trabajadoras que ello implica, y que el

proceso de laboralidad no se vuelva una búsqueda constante de vías para huir del derecho del trabajo.

Por lo tanto, debemos visibilizar estas situaciones de gran precariedad y abuso de poder por parte de empresas de plataformas y hacerle frente de manera conjunta para mejorar las condiciones laborales de las personas trabajadoras.