



# Precaritzar allò precari

Treballadores de cures i neteja  
a domicili en plataformes digitals.  
Els casos de Clintu, MyPoppins  
i Cuideo

Irene Galí Magallón

**CCOO**



**INFORME**

març2022



# **Precaritzar allò precari**

**Treballadores de cures i neteja  
a domicili en plataformes digitals.  
Els casos de Clintu, MyPoppins  
i Cuideo**

Irene Galí Magallón





Març de 2022

**Elaboració:**

Irene Galí Magallón

**Centre d'Estudis i Recerca Sindicals**

**Disseny i maquetació:**

Miquel de Toro

**Amb la col·laboració de**



# Índex

## **Presentació de la recerca, 7**

- 1.1 Presentació, 7
- 1.2 Objectius i metodologia, 8
- 1.3 Les plataformes de neteja i cures, 8
- 1.4 El treball de cures i neteja en domicilis, 9

## **La determinació de la laboralitat en les plataformes de neteja *on demand*: Clintu i MyPoppins, 13**

- 2.1 Dependència, 13
- 2.2 Alienitat, 19
- 2.3 En resum: indicis de laboralitat, 24

## **Treballadores de cures a la plataforma Cuideo, 27**

## **Condicions de treball en les plataformes digitals de neteja i cures, 31**

- 4.1 El treball de cures i neteja en domicilis, 31
- 4.2 El treball en les plataformes de cures i neteja en domicilis, 35

## **Conclusions, 39**

## **Propostes sindicals, 41**



# 1. PRESENTACIÓ DE LA RECERCA

## 1.1. Presentació

En la regulació del món del treball i les relacions laborals conviuen dues forces de naturalesa oposada. D'una banda, el Dret del Treball es caracteritza per una tendència expansionista que té per objectiu incloure el major nombre possible de treballadors i treballadores sota la seva cobertura. Per altra banda, trobem el fenomen de *fugida del Dret del Treball*, que no és altra cosa que la cerca, per part dels empleadors, d'estratègies dirigides a excloure els treballadors de la protecció del Dret Laboral o bé a minvar el seu nivell de protecció. Si bé aquestes dues tendències han conviscut històricament, la irrupció de l'anomenada *gig economy* o economia de plataforma ha comportat, en els darrers anys, un auge sense precedents de modalitats de treball atípiques, allunyades del contracte de treball estàndard, que situen fora de la cobertura del Dret Laboral a un nombre creixent de treballadors i treballadores. La *fugida* del Dret del Treball és ara a velocitat d'algoritme.

La tendència a la individualització de les condicions laborals i les formes atípiques de treball ens han portat a una problematització de la relació laboral. Aquesta problematització es reflecteix en el gran augment de sentències dictades als tribunals de justícia de les comunitats autònomes i també als jutjats socials en relació al concepte d'alienitat que, com veurem, és cabdal per determinar la laboralitat d'una relació. Si a la dècada dels anys noranta del segle XX es dictaven entre cap i quatre sentències anuals al respecte, a finals de la primera dècada del segle XXI ja arribàvem a les 200 i, en l'actualitat, estem vora les 500. Ens trobem, per tant, en un període convuls on nombrosos actors pugnen per redefinir l'àmbit de les relacions laborals.

En aquest escenari, mesures com la presumpció de laboralitat en la relació entre les plataformes digitals de repartiment i els seus repartidors, com contempla la coneguda com a *Llei Rider*, actuen com un escut davant de la lògica empresarial individualitzadora. D'acord amb la jurisprudència del Tribunal Suprem, "la naturalesa dels contractes no es determina per la denominació que li atorguen les parts, sinó per la realitat de les funcions que en la seva virtut tinguin lloc"<sup>1</sup>. Per tant, és necessari avançar en la caracterització de les relacions entre plataformes de diversos sectors i les persones que treballen a través d'aquestes plataformes, determinant la laboralitat allà on de fet es produeix i independentment de la denominació formal que li adjudiquin les parts. L'objectiu final és estendre l'escut protector de la presumpció de laboralitat.

És necessari també tenir present que les plataformes no són ens aïllats de la realitat on s'inserten. La casuística pròpia de cada sector s'entrellaça amb les dinàmiques pròpies del treball en plataforma, condicionant diferents vivències per a les seves treballadores. Les conseqüències de les dinàmiques característiques del treball en plataforma, com ara la inseguretat en els ingressos, una deficient protecció social i un elevat grau de control de la persona treballadora, poden ser especialment nocives en el cas de sectors que ja presenten un alt grau de precarietat de base. Aquest és el cas del treball de neteja i cures en domicilis, en el que se centra aquest estudi i que es caracteritza per una marcada i històrica feminització, una elevada presència de dones migrants, un escàs reconeixement social i econòmic del treball i una deficient protecció social.

<sup>1</sup> STS de 21 de gener de 2000, rec. núm. 582/1999.

## 1.2. Objectius i metodologia

D'acord amb la situació descrita, s'ha desenvolupat un estudi que té com a primer objectiu general: O1) Caracteritzar el treball en plataformes digitals de treball de cures i neteja a domicili. Aquesta caracterització es realitza a partir de dos objectius específics. Amb el primer d'ells es vol: OE1) Determinar si hi ha indicis de l'existència d'una relació laboral entre les plataformes de neteja i cures i les treballadores d'aquestes plataformes, basant-nos en els conceptes de dependència i alienat en el sentit en que s'expressen a l'article 1.1 de l'Estatut dels Treballadors. Amb el segon objectiu específic cerquem: OE2) Descriure les condicions de treball de les treballadores de neteja i cures en domicilis. L'assoliment d'aquests objectius ha de permetre el segon i tercer objectius generals: O2) Identificar les conseqüències de la irrupció de les plataformes en les condicions de treball de les treballadores i O3) Proporcionar eines i arguments per a la resposta sindical.

Per tal de complir els objectius esmentats, en marc del present projecte s'han dut a terme un total de nou entrevistes en profunditat i una entrevista grupal amb tres treballadores de plataformes de neteja i cura de persones grans o dependents, totes elles realitzades entre el 12 i el 21 de novembre del 2021. En tractar-se d'un col·lectiu vulnerable i amb horaris de treball sovint atípics, s'ha ofert a les entrevistades flexibilitat en el lloc i el moment de realització de l'entrevista. Així, dues entrevistes s'han fet al domicili de les entrevistades, tres en cafeteries a prop del domicili de cadascuna, dues en parcs públics als entorns propers del lloc de treball i tres a la seu nacional de CCOO de Catalunya. D'acord amb el caràcter exploratori de la recerca, i amb l'objectiu de permetre l'aflorament d'aspectes no contemplats inicialment i que poden ser d'interès, s'han dut a terme entrevistes semiestructurades. Previ consentiment signat de les treballadores, les entrevistes han estat enregistrades i posteriorment transcrites per facilitar-ne la seva anàlisi, realitzada amb el software d'anàlisi qualitatiu Atlas.ti. En aquest informe s'utilitzen noms ficticis i s'han modificat alguns detalls concrets de les vivències de les treballadores entrevistades, per tal de garantir-ne l'anonimat, sense comprometre en cap cas l'essència del seu relat.

Pel que fa a la mostra, totes les treballadores entrevistades són dones entre els 25 i els 65 anys. Deu provenen de països de Centreamèrica i dues són autòctones. Totes tenen actualment permís de treball, si bé algunes d'elles han estat anteriorment en situació irregular. Sis tenen fills i sis no en tenen. Quatre treballen cuidant persones grans o dependents a través de la plataforma Cuideo i les altres set treballen o han treballat amb anterioritat a les plataformes de neteja per hores Clintu o MyPoppins.

## 1.3. Les plataformes de neteja i cures

D'acord amb la informació recollida durant les entrevistes, és possible distingir dos models clarament diferenciats de plataforma que operen a l'àmbit de la neteja i les cures. El primer d'ells adopta la forma d'una agència de col·locació digital, com és el cas de Cuideo. Aquestes plataformes ofereixen de forma més freqüent serveis de cura de persones grans o dependents, si bé és habitual que les treballadores desenvolupin també tasques de neteja i manteniment de la llar. Les



relacions solen establir-se per períodes relativament llargs de temps i per un número fix d'hores a la setmana. La relació laboral que s'estableix mitjançant aquest tipus de plataforma és el contracte de treball en el marc del Sistema Especial per a Treballadors de la Llar, que es porta a terme entre la treballadora i la persona dependent o un familiar d'aquesta.

El segon model de plataforma que hem identificat, per contra, es basa en la provisió de serveis sota demanda (*on-demand*), de manera més semblant a com ho fan plataformes de repartiment a domicili com ara Glovo o Deliveroo. Un exemple d'aquest tipus de plataformes el trobem en les empreses de neteja per hores Clintu i MyPoppins. Aquest model *on-demand* ofereix de manera més habitual serveis de neteja o manteniment general de la llar. Els serveis a realitzar poden ser puntuals o periòdics. El treball mitjançant aquest tipus de plataformes s'ha mostrat com a majoritàriament informal.

D'acord amb aquestes troballes, existeixen importants diferències entre les plataformes analitzades, que tenen conseqüències sobre el plantejament inicial del projecte. Les treballadores de les plataformes de neteja Clintu i MyPoppins desenvolupen la seva activitat laboral sota el control de la plataforma però de manera informal, pel que és pertinent la cerca d'elements que ens indiquin l'existència d'una relació laboral entre plataforma i treballadores. El cas de les treballadores de Cuideo és diferent, ja que aquestes estan efectivament contractades en el marc del Sistema Especial de Treballadors de la Llar per la persona dependent o algun familiar. En aquest sentit, no podem categòricament parlar de frau ja que, tot i ser un sistema deficient i injust amb les treballadores, és aparentment legal. En el cas de les treballadores de cures, per tant, no es tractaria de determinar si existeix una relació laboral, ja que aquesta està reconeguda. Es tractaria de determinar si, pel seu paper en el desenvolupament de l'activitat laboral, aquesta relació laboral hauria d'establir-se en realitat amb l'empresa Cuideo, fet que generaria més protecció social per a les treballadores.

Aquesta circumstància ha motivat que en aquest informe, i per tal de donar compliment al primer dels objectius específics establerts OE1 (Determinar si hi ha indicis de l'existència d'una relació laboral entre les plataformes de neteja i cures i les treballadores d'aquestes plataformes, basant-nos en els conceptes de dependència i alienitat en el sentit en que s'expressen a l'article 1.1 de l'Estatut dels Treballadors), tractem de forma separada les plataformes de neteja *on-demand* Clintu i MyPoppins, per una banda, i la plataforma Cuideo, per una altra. En el primer cas ens centrem en la cerca d'elements que permetin defensar la laboralitat de la relació entre plataforma i treballadores. En el segon cas, que revesteix més complexitat, situem alguns elements de la relació entre client, treballadora i plataforma, importants per a contextualitzar les troballes en relació als altres objectius de l'estudi.

#### 1.4. El treball de cures i neteja en domicilis

El marc legal i la protecció social de les treballadores de neteja i cures a domicili no depèn del tipus de treball que desenvolupen sinó de qui les contracta. Una treballadora que va dos cops per setmana a realitzar tasques de la llar a un domicili estarà contractada en el marc del Sistema Especial de Treballadors de la Llar (SETL) si qui la contracta és la pròpia família, i contractada en

el Règim General de la Seguretat Social (RGSS) si qui la contracta és una empresa dedicada a la provisió de serveis de neteja de la llar familiar. Aquesta distinció té notables conseqüències, ja que el SETL es caracteritza per una menor protecció social de les treballadores en comparació amb el RGSS, que comporta, entre d'altres coses, l'exclusió del Dret a la prestació d'atur -i d'altres ajuts supeditats a cobrar l'atur- i l'acomiadament lliure. En aquest sentit, podem dir que ens trobem davant d'un *règim d'especial desprotecció* que troba explicació en la històrica feminització de la seva força de treball i, derivat d'això, en l'escassa valoració social del treball de cures.

Si bé el RD 1620/2011 de 14 novembre, pel que es regula la relació laboral de caràcter especial del servei de la llar familiar va establir el compromís d'incorporar les treballadores de la llar al RGSS de forma plena l'any 2019, el Partir Popular va fer una esmena als seus propis Pressupostos Generals del 2018 (esmena 6777) que determina l'endarreriment de l'equiparació en cinc anys, concretament fins al 2024<sup>2</sup>. Des de CCOO venim reclamant la ratificació del conveni 189 de la OIT que propugna l'equiparació de drets laborals i de seguretat social de les treballadores de la llar a la de la resta de treballadors.

En el moment de redactar aquest estudi, el Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) acabava de resoldre (24/02/2022) una qüestió prejudicial plantejada per un jutjat de Vigo respecte a l'adequació al Dret de la Unió Europea de l'exclusió de les treballadores de la llar de la prestació d'atur. El TJUE ha dictaminat que, donat que la immensa majoria de persones contractades en el marc del SETL i, per tant, excloses de la prestació d'atur, són dones (aproximadament el 90%), aquest mateix marc constitueix una discriminació indirecta per raó de sexe en l'accés a prestacions de seguretat social i, per tant, és contrari a la Directiva Europea 79/7 sobre igualtat de tracte entre homes i dones en matèria de seguretat social. Si bé la resolució d'una qüestió prejudicial sobre un cas concret no genera obligació als Estats membres de modificar la legislació, és esperable que durant els propers mesos es produeixin moviments en aquest sentit. Caldrà, doncs, estar vigilants en la concreció que pugui tenir el dictamen del TJUE en l'ordenament jurídic espanyol.

A banda d'això, i continuant amb el marc legal de les treballadores de la llar, el RDL 29/2012, de 28 de desembre, de millora de la gestió i protecció social en el Sistema Especial per a Treballadors de la Llar i altres mesures de caràcter econòmic i social estableix que els treballadors que prestin els seus serveis durant menys de 60 hores mensuals per ocupador hauran de formular directament la seva afiliació, altes, baixes i variacions de dades quan així ho acordin amb els ocupadors, si bé, en qualsevol cas, tot haurà d'estar signat per l'ocupador. La utilització de l'expressió *hauran de* (en lloc de, per exemple, podran) genera confusió sobre si el RDL simplement habilita les treballadores o si està establint el deure de formular les seves altes i baixes a la seguretat social. Interpretem que, en absència d'acord, la responsabilitat continua sent de l'ocupador. Si bé entenem que aquesta és una mesura que pot anar dirigida a disminuir el treball informal entre les treballadores de la llar, cal qüestionar si aquest és un acord al que s'arriba des de la plena llibertat i voluntarietat d'ambdues parts, tenint en compte les correlacions de forces existents entre ocupador i treballadora de la llar. Cal també preguntar-se si atribuir la responsabilitat

<sup>2</sup> L'esmena va ser aprovada gràcies al vot favorable PP, PNV, Cs, Coalición Canaria, Nueva Canarias, Foro Asturias y Unión del Pueblo Navarro.

de la gestió de les altes i baixes als treballadors seria un procediment acceptable o tan sols plantejable en qualsevol altre sector.

A partir del *RD 1620/2011*, les treballadores de la llar han de cotitzar des de la primera hora de treball sense importar el número d'ocupadors. Tant és que treballin 40 hores per a la mateixa persona que 15 hores per a tres persones diferents. No obstant, només estableix obligació de signar un contracte laboral per escrit si la relació laboral s'allarga més de quatre setmanes.



## 2. LA DETERMINACIÓ DE LA LABORALITAT EN LES PLATAFORMES DE NETEJA ON DEMAND: CLINTU I MYPOPPINS

D'acord amb l'article 1.1 de l'Estatut dels Treballadors, els treballadors i treballadores per compte aliè son aquells qui "voluntàriament presten els seus serveis retribuïts per compte aliè i dins de l'àmbit d'organització i direcció d'una altra persona, física o jurídica, denominada ocupador o empresari". El treball per compte aliè es basa, doncs, en els conceptes de voluntarietat, retribució, alienitat i dependència. En el cas de la relació entre les plataformes de neteja *on demand* i les treballadores d'aquestes plataformes, és clar que existeix una retribució per la prestació del servei. També, i a l'espera d'un debat profund sobre els límits de la voluntarietat en un context de severa restricció de les oportunitats, assumim també que les treballadores presten el servei a través de la plataforma de manera voluntària. La clau en la determinació de la laboralitat en el cas de les plataformes de neteja dependrà, per tant, de l'existència de dependència i alienitat. En les següents línies s'exposen les troballes realitzades en el transcurs de les entrevistes i que poden aportar claredat en la determinació de la laboralitat de la relació que s'estableix entre les plataformes de neteja *on demand* i les treballadores que presten serveis a través de les plataformes.

### 2.1. Dependència

El concepte de dependència fa referència a l'existència d'organització i direcció del treball per part de l'empresari. En aquest sentit, el treballador no realitza la seva activitat laboral de manera independent sinó que ho fa en una relació de subordinació respecte de l'empresari. Per a determinar la presència de subordinació, durant les entrevistes hem parat atenció a aspectes com ara la relació que s'estableix entre plataforma i treballadora -com entren en contacte, com és el procés de selecció, quin és el contingut de les seves comunicacions, la seva periodicitat i els canals mitjançant els quals es produeixen-, el control del treball que realitza la plataforma, el grau d'autonomia de les treballadores en el desenvolupament del treball i l'exigència d'exclusivitat per part de la plataforma.

En les plataformes de neteja *on demand* Clintu i MyPoppins no existeix cap tipus de relació formal entre plataforma i treballadora. Les treballadores no estan contractades per l'empresa ni estan donades d'alta com a treballadores autònomes -cosa que, de fet, no és possible per a les treballadores de la llar-. Tant Clintu com MyPoppins especifiquen a les treballadores, des del primer moment, que l'empresa no dóna d'alta a la seguretat social a les treballadores. Les treballadores de Clintu refereixen haver de marcar una casella al formulari d'inscripció a la plataforma on declaren ser treballadores autònomes. No obstant, la plataforma no realitza cap comprovació posterior ni tampoc existeix cap document que acrediti l'emissió de factures de les treballadores a la plataforma o als clients.

Respecte el primer contacte amb la plataforma, la majoria de les treballadores ha conegut les plataformes a partir de l'experiència d'alguna amiga o familiar. El primer contacte que estableixen és *online*, a través dels formularis que les plataformes tenen a les seves pàgines web amb l'ob-

jectiu d'incorporar noves treballadores. En el cas de MyPoppins, el procés de selecció consta, a més, d'un petit video de presentació que les candidates envien a través de la plataforma i d'una entrevista grupal a la seu de l'empresa. En el cas de Clintu, és possible observar com el procés de selecció de treballadores ha anat canviant al llarg del temps. Les treballadores amb més anys d'antiguitat fan referència a un procés de selecció telefònic i presencial; d'altres amb menys antiguitat a l'empresa relaten un procés de selecció híbrid online i presencial, i les treballadores de més recent incorporació han accedit a la plataforma de manera completament *online*.

També existeixen importants diferències pel que fa als canals que utilitzen les plataformes en la seva comunicació amb les treballadores. El canal de comunicació prioritari en el cas de MyPoppins és la seva pròpia app, si bé les treballadores refereixen també la utilització per part de la plataforma, i de forma complementària a l'app, d'un grup d'empresa a Telegram per fer difusió dels serveis de neteja que s'han de cobrir. Les treballadores fan referència a l'existència d'un número de telèfon on anteriorment podien comunicar-se amb l'empresa, però aquest va ser eliminat. Actualment, les treballadores han de vehicular a través de l'app de la plataforma qualsevol aspecte que necessitin consultar o comunicar, com ara anular o arribar tard a un servei, dubtes amb els pagaments o problemes sorgits amb un client en el desenvolupament d'un servei.

D'acord amb les treballadores MyPoppins, no disposar d'un número de telèfon on poder trucar i haver de vehicular tota la relació amb la plataforma a través de l'app és un aspecte que dificulta molt comunicació i el normal desenvolupament del seu treball. A més, segons refereixen, el funcionament de l'app no és òptim, i més encara tractant-se de l'única forma de comunicació amb la plataforma. Així ens ho relata la Clara:

*Clara: No, no, no, no. No suele ser rápido, no suele funcionar. Tienes que enviar el mensaje cinco veces hasta que por fin llega. O sea, un desastre. Y a parte que cuando tienes que avisar por algo, es importante que eso funcione bien porque es por una urgencia.*

En el cas de Clintu, a banda de la utilització de l'app per a la difusió dels serveis de neteja que sol·liciten els clients, la plataforma facilita un número de telèfon a les treballadores on aquestes poden trobar suport, via whatsapp, per a les qüestions que puguin sorgir en el desenvolupament del treball, tal com ens explica la Laura:

*Laura: Ellos te dan un número que es con lo que ellos te pueden decir "mira, este, el chico no está", o, "mira, ¿qué número es?, porque no consigo...", o "me he perdido", o sea, cosas así. Entonces ellos... Yo me contacto con ellos para decirles poquillas cosas. (...) O si me quejo o algo, o ellos se...*

L'existència d'aquest número de telèfon a disposició de les treballadores és de gran rellevància a l'hora de determinar la laboralitat de la relació, ja que prova l'existència de personal de la plataforma realitzant tasques d'organització i gestió de Recursos Humans i de la prestació del servei de neteja. A més, la gestió i organització de les treballadores i de la prestació de serveis realitzada per Clintu via telefònica i Whatsapp és prèvia a l'existència de l'app, fet que indicaria que l'activitat empresarial és anterior a la creació de la plataforma, tal com ens explica la Silvia:

*Silvia: Y, pues, empecé a trabajar así. Y era muy bien... Antes no había la plataforma, aún no estaba.*

Entrevistadora: *¿Era presencial?*

Silvia: *No, se hacía por Whatsapp. Los servicios te los enviaban. Te llegaba al móvil, pum, pum, pum, pum, pum. “Hay este servicio a tal hora tal, tal, tal”, y tú le escribías y decías “mira, acepto el primero, el segundo, el tercero”, lo que te vaya bien a tí.*

Respecte a la freqüència de la comunicació entre treballadores i plataforma, val a dir que existeixen també diferències entre les plataformes que hem analitzat. D'acord amb les treballadores de MyPoppins, l'empresa només es comunica amb elles per establir sancions en cas d'haver incomplert alguna de les normes o paràmetres establerts. En aquest sentit, si no es produeixen sancions per part de l'empresa ni la treballadora requereix contactar amb la plataforma per alguna qüestió, no existeix comunicació més enllà de la difusió de serveis de neteja per part de la plataforma i de l'assignació d'alguns serveis per part de la treballadora.

En el cas de Clintu trobem la situació oposada. Les treballadores tenen contacte diari amb la plataforma, no només per sol·licitar l'assignació de serveis de neteja, sinó per gestionar els problemes del dia a dia a través del mòbil, com acabem de veure. I, sobretot, per contestar els nombrosos requeriments que efectua la plataforma en relació a cada servei de neteja, tal com veurem a continuació quan parlem sobre el control del treball.

Les treballadores de les plataformes de neteja *on demand* es troben sotmeses a un elevat grau de control. No obstant, aquest control no se centra en la qualitat de la feina que desenvolupen, per a la qual no existeixen mecanismes d'avaluació objectius, sinó en aspectes indirectes i més o menys relacionats amb la prestació del servei, com ara les valoracions realitzades pels clients o la disponibilitat de la treballadora per a donar resposta de forma immediata a les sol·licituds d'informació que es realitzen a través de la plataforma. Tal com relata la Miren, les treballadores de Clintu arriben a rebre fins a quatre sol·licituds d'informació relatives a cada servei de neteja que realitzen, en diferents moments previs i posteriors a la seva realització, i que poden incloure una petició d'ubicació GPS per a comprovar que la treballadora es troba realment al domicili del client:

Miren: *A mí ya me envían una hora antes si voy a llegar puntual. Envían de la app una notificación que si voy a llegar puntual. Entonces, tú pones “voy a llegar tarde”, “llegaré puntual”. (...) Cuando estás llegando al trabajo, te mandan otra notificación, que si ya has empezado el servicio o que si ya has llegado. Cinco minutos antes de la hora, ya... O sea, yo entro a las 5, entonces 4:55 ya me mandan la notificación de que si ya he llegado. Tengo que marcar automática... rápidamente que sí que ya llegué. (...) Y, si no lo hago, entonces el pago se me tarda.*

Entrevistadora: *Aunque... ¡aunque hagas el servicio!*

Miren: *Aunque haga el servicio, claro. Luego, te mandan otra notificación, si ya has empezado el servicio. Después de que te han enviado dos: el aviso, el preguntándote si ya llegaste, y lo otro es si ya comenzaste el servicio. A partir de que tú marcas que sí, que ya empezaste, entonces empieza a correr el tiempo. Cuando faltan cinco minutos para terminar el servicio, te mandan otra notificación...*

Entrevistadora: *La cuarta, ya.*

Miren: *La cuarta notificación, que si ya he acabado el servicio, ¿vale? Si tú no le das que ya has acabado, entonces te vuelven a mandar otra recordando “Miren, es importante que marques que sí, que no...” Y tal. Pues tú marcaste sí, que ya has terminado el servicio. Esto es una forma de controlarte. E incluso, el otro día, en uno de los avisos, me salía que*

*marcara la ubicación. Para asegurarse de que sí estaba realmente en el lugar de trabajo. Y yo digo “¡serán capullos!”.*

Per altra banda, MyPoppins no requereix a les seves treballadores tot aquest seguit de confirmacions sobre la seva disposició d'arribar a l'hora, començar o finalitzar el servei. En canvi, exerceix el control a partir de la penalització d'esdeveniments com ara arribar tard a un servei o rebre una valoració negativa per part d'un client.

D'acord amb el relat de les treballadores, acceptar un major número de serveis a la plataforma augmenta les possibilitats de que la plataforma t'ofereixi serveis freqüents, això és, acudir al mateix domicili a realitzar un servei de manera setmanal o quinzenal. És a dir, aquelles treballadores a qui la plataforma considera treballadores freqüents són premiades amb treballs que permeten consolidar un ingrés regular al llarg del mes. Aquest aspecte suggereix l'existència d'algoritmes de funcionament de la plataforma que classifiquen les treballadores i que condicionen el seu accés al treball.

L'altra forma de control més emprada per les plataformes és l'avaluació de les treballadores per part dels clients. Els clients de les plataformes tenen l'opció de puntuar el servei prestat per les treballadores, tant amb sistemes de qualificació quantitativa (del tipus 0/5 estrelles) com mitjançant valoracions concretes sobre la seva experiència. Aquestes avaluacions realitzades pels clients, que consten en el perfil online públic de la treballadora, tenen l'objectiu declarat de guiar altres clients en la cerca d'una professional de la neteja i també de motivar les treballadores a millorar el seu treball. No obstant, les valoracions negatives impliquen en moltes ocasions una sanció per a la treballadora, que, com explica la Naila, es pot traduir en l'exclusió de la treballadora de la difusió de serveis per part de la plataforma:

*Naila: Y una señora que también me dejaron de enviar una oferta por dos semanas la señora dijo que... que yo no hacía todo... que no hacía todo a las tres horas. Y yo le dije que era imposible hacerle más de lo que ella quería. O sea, que aumentara el tiempo y yo se lo hago. Y a pesar de que le dije eso, aumentaron media hora pero me la quitaron y me penalizaron por dos semanas de enviarme...*

*Entrevistadora: ¿En dos semanas no te enviaron nada?*

*Naila: No me enviaron nada; por culpa de la señora esa que dijo que... no sé qué diría.*

El paper determinant de les valoracions dels clients en la continuïtat i estabilitat del treball i, per tant, dels ingressos, empeny en moltes ocasions les treballadores a mantenir una actitud complaent amb els clients, que les porta a acceptar tasques per les quals no rebran una remuneració; a assumir riscos -tant físics com psicològics- en el desenvolupament del seu treball, i a evitar de totes totes el conflicte amb el client, encara que això els suposi un cost econòmic. Ens ho explica la Naila, que porta els seus propis productes i utensilis de neteja als domicilis encara que, d'acord amb la plataforma, és responsabilitat dels clients proveir les treballadores d'aquestes eines de treball.

*Naila: Yo a veces llevo productos por si acaso, nada más para evitar conflictos.*

*Entrevistadora: Claro. Que pagas tú, claro.*

*Naila: Que yo llevo en mi bolso, que me pago yo. (...) Y llevo pañito, y llevo el limpiacristales, llevo la [ININT.] para yo poder realizar el trabajo rápido y eficiente porque, si no... Todos estos que me han tocado estos días no tenían casi nada.*



Els mecanismes de control que despleguen les plataformes impacten en treballadores en situació d'especial vulnerabilitat. Dones, moltes d'elles immigrants, en moltes ocasions soles, sense una xarxa de suport social i econòmic, potser amb fills que mantenir al país d'origen, modulen el seu comportament amb l'objectiu de complaure els clients, condicionades per la por de rebre avaluacions negatives o queixes a la plataforma, cosa que els dificultaria l'accés a futurs treballs. És per aquest motiu que podem parlar d'un control que traspassa l'àmbit del treball i penetra en la persona. Les conseqüències per a les treballadores d'aquest tipus de control, que constitueixen una part central dels riscos psicosocials associats al treball en plataforma, seran més àmpliament descrites en següents apartats d'aquest informe.

Les treballadores de plataformes de serveis de neteja tenen un cert marge d'autonomia a l'hora d'establir els seus horaris de treball, d'acord amb unes franges horàries preestablertes per la plataforma. En el moment de configurar el seu perfil, poden definir quines són les hores i els dies de la setmana en què estan disponibles per a treballar, i poden canviar aquestes franges horàries en qualsevol moment, si així ho desitgen. L'elecció d'horaris de treball, però, no respon únicament a les necessitats de les treballadores, sinó que es troba condicionada per l'acumulació de serveis sol·licitats pels clients en determinats dies i franges horàries.

La plataforma envia a les treballadores -en alguns casos a través de la seva pròpia app i, en d'altres, a través d'aplicacions de missatgeria instantània com Whatsapp o Telegram- els serveis sol·licitats pels clients en la franja horària establerta, i les treballadores indiquen quins són els serveis que volen realitzar. És important assenyalar en aquest punt, per les implicacions que pot tenir a l'hora de determinar la laboralitat de la relació entre la plataforma i les treballadores, que la plataforma no proposa, ni molt menys assigna, serveis de manera individualitzada a cada treballadora, sinó que en fa difusió a través dels canals esmentats i són les treballadores les que accepten cada servei. És a dir, les treballadores no tenen la capacitat de refusar a priori un servei assignat per la plataforma, ja que l'assignació es produeix en el moment en que una treballadora sol·licita que un servei X li sigui assignat. L'autonomia de les treballadores per a refusar un servei ha de valorar-se, per tant, un cop aquest servei ha estat assignat.

Les treballadores de Clintu i MyPoppins han de comunicar a la plataforma la impossibilitat de realitzar un servei com a mínim 24 hores abans de la data prevista, independentment del fet que motiva la no realització del servei i encara que es tracti de situacions sobrevingudes com ara un problema amb el transport públic o una malaltia. En cas contrari, les treballadores pateixen una penalització econòmica de 20 euros -aproximadament, segons la plataforma- que es descompten de la quantitat acumulada en els últims serveis realitzats i no satisfeta en aquell moment per l'empresa. De la mateixa manera, s'estableixen penalitzacions per renunciar a la realització d'un servei habitual si no han transcorregut determinades setmanes des de l'inici del servei, independentment de les raons que motivin la renúncia, tal com ens explica la Clara, treballadora de MyPoppins:

*Clara: Sí, me penalizaron por eso. Porque tiene que ser un determinado, no me acuerdo exactas cuantas veces tienes que ir, pero eso, que vas una vez, tienes un servicio frecuente y te rompes una pierna y encima te penalizan.*

La imposició de penalitzacions, econòmiques o d'altra naturalesa, per part de la plataforma, a banda de donar informació sobre l'autonomia de les treballadores en el desenvolupament de la seva feina, és un aspecte rellevant per a la determinació de la condició d'alienitat en la relació establerta entre plataforma i treballadora, com veurem més endavant.

Les treballadores no tenen capacitat de decidir les tasques a fer en cada servei. Aquestes estan delimitades per allò que el client ha especificat en contractar el servei a través de la plataforma, i poden incloure neteja general superficial, neteja a fons, planxat de roba, etc. Pel que fa a l'autonomia en el desenvolupament de les tasques assignades, les treballadores entrevistades han manifestat en nombroses ocasions com les plataformes de neteja no proveeixen de formació, pautes, objectius ni directrius de cap mena les treballadores per a la prestació del servei. No obstant, una de les treballadores d'incorporació més recent a la plataforma Clintu fa referència a un document amb recomanacions, com ara no baixar les bosses d'escombraries després de realitzar un servei de neteja, per evitar eventuais acusacions de robatori per part dels clients.

Les treballadores fan el treball basant-se en els seus coneixements i experiència prèvia, en cas de tenir-ne. És destacable que diverses treballadores han esmentat, com a única comprovació per part de la plataforma de la seva aptitud de cara a treballar en la neteja de domicilis, una pregunta en el formulari d'inscripció a la plataforma sobre la conveniència de barrejar lleixiu i amoniac. Les treballadores tampoc tenen autonomia en el seu tracte directe amb el client. La gestió dels problemes o possibles conflictes que puguin sorgir en el marc de la prestació del servei s'ha de vehicular sempre a través de la plataforma.

D'acord amb les entrevistes, no hi ha, per part de les plataformes analitzades, una exigència explícita d'exclusivitat. Les treballadores poden tenir perfils a diferents plataformes de manera simultània, si així ho volen. L'escàs interès de les plataformes en retenir les treballadores es pot explicar a partir de la fragilitat del seu vincle, de la nula inversió en formació de les treballadores per part de l'empresa i del binomi treball poc qualificat - abundància de mà d'obra. De fet, diverses treballadores relaten com han trigat mesos, o fins i tot anys, en aconseguir entrar a la plataforma. Dues treballadores de Clintu expliquen que han intentat aconseguir treball a través de la plataforma Cuideo però no han estat mai seleccionades.

Més enllà d'allò explícit, la pràctica realitzada per les plataformes *on demand* d'oferir millors serveis a les treballadores més actives, a banda de suggerir l'existència d'algoritmes de gestió de la força de treball en la plataforma, es pot identificar com una forma indirecta de fomentar la dedicació plena a la plataforma, constituint un mecanisme subtil de retenció de la força de treball.

Si bé les treballadores són lliures de treballar en altres plataformes o pel seu compte, sí que trobem un component molt marcat d'exclusivitat en la relació que s'estableix entre treballadora i client: una vegada han entrat en contacte a través de la plataforma, no està permès establir una relació laboral entre ells al marge de la plataforma. És a dir, la relació entre client i treballadora ha de produir-se exclusivament a través dels canals establerts per la plataforma. En cas que client i treballadora acordin continuar la prestació de serveis sense comptar amb la plataforma, una opció que resulta econòmicament més avantatjosa per ambdues parts, la treballadora ha d'afrontar una penalització que varia en funció de la plataforma, i que pot ser de tipus econòmic o, fins i tot, concretar-se en l'expulsió de la plataforma.

*Miren: "Si tú, por equis razón, decides quedarte con un cliente de la plataforma, pues la plataforma..., bueno, Clintu te exige pagar 150 euros por haberte quedado con este cliente. Yo actualmente tengo el que voy jueves de vez en cuando pero lo hablamos entre sí. Él dijo: "Mira, no pediré más la plataforma, te pediré a ti directamente. Déjame tu móvil". Lo hemos hablado entre nosotros. Que si Clintu se entera, a mí me multan con 150 euros por haberme*

*quedado con el cliente de la plataforma. Pero es..., claro, porque a mí me beneficia más lo que hacemos así de tú a tú”*

La imposició de penalitzacions econòmiques per l'establiment d'una relació laboral entre treballadora i client al marge de la plataforma té importants implicacions sobre la naturalesa de les relacions entre treballadora i plataforma i, també, entre client i plataforma, que desenvoluparem quan parlem del concepte d'alienitat.

## 2.2. Alienitat

Per a caracteritzar el supòsit d'alienitat en la relació entre les plataformes i les treballadores, s'ha parat atenció a les diverses dimensions de les que es compon el concepte, això és, l'alienitat en els fruits, l'alienitat en els riscos, l'alienitat en el mercat i l'alienitat en els mitjans de producció. A continuació es descriuen les troballes de la recerca en relació a cada una d'aquestes dimensions.

L'alienitat en els fruits es dona quan el treballador cedeix el fruit del seu treball ab initio, és a dir, des de l'inici, en favor d'un tercer (l'empresari) que posteriorment haurà de retribuir el treballador. En el transcurs de les entrevistes, han aflorat diverses pràctiques dutes a terme per les plataformes que indiquen l'existència d'alienitat en els fruits.

En primer lloc, s'ha de remarcar que les treballadores de les plataformes de neteja *on demand* no tenen capacitat per negociar ni decidir el preu al què venen el fruit del seu treball. És en tots els casos la plataforma -o el client, d'acord amb les indicacions proporcionades per la plataforma- qui decideix la retribució que la treballadora percebrà pel treball a realitzar. És també rellevant el fet que els clients no paguen a les treballadores el cost del servei prestat, sinó que satisfan la quantitat acordada directament a la plataforma. La plataforma, per la seva part, no abona a les treballadores la quantitat corresponent als serveis de neteja que porten a terme segons els van realitzant, sinó que acumula les quantitats i les ingressa al compte bancari de les treballadores mitjançant un únic ingrés -quinzenal en el cas de MyPoppins i setmanal en el cas de Clintu- dues setmanes després de la prestació dels serveis, tal com ens explica la Laura, treballadora de Clintu:

Entrevistadora: *O sea, claro, porque tú vas haciendo servicios y lo acumulas, ¿no, ahí?*

Laura: *Sí, lo acumulas. Pero lo que pasa es que, por ejemplo... Esto es un poco raro. Por ejemplo, yo trabajo esta semana, ¿vale? Esta semana no la voy a cobrar el martes de la semana que viene. La voy a cobrar el martes de la otra... Cada martes se cobra.*

Aquests pagaments, setmanals o quinzenals, es realitzen sempre el mateix dia, de manera que són previsibles en la seva periodicitat. Cal destacar que, d'acord amb el relat de les treballadores, els ingressos de les quantitats acumulades en els serveis solien realitzar-se temps enrere una vegada al mes. Aquest fet fa pensar que l'actual ingrés setmanal o quinzenal és una estratègia per a diferenciar aquest pagament del que seria una nòmina mensual.

L'acumulació i endarreriment dels pagaments pels treballs realitzats té la funció de permetre que les plataformes puguin imposar sancions econòmiques a les treballadores. És a dir, si una treballadora incorre en algun dels supòsits de penalització establerts per la plataforma -com ara no avisar

amb 24 hores d'antelació de la impossibilitat de realitzar un servei assignat-, la plataforma utilitzarà la quantitat acumulada per la treballadora en treballs ja finalitzats i cobrats per la plataforma, per satisfer la sanció. La pràctica d'acumular i endarrerir els pagaments, així com l'establiment per part de la plataforma d'uns dies fixos al mes per ingressar les quantitats al compte bancari de les treballadores, constitueixen elements de prova de com la plataforma disposa dels beneficis obtinguts amb el treball de les treballadores de la plataforma.

El model de negoci de plataformes com Clintu o MyPoppins consisteix a quedar-se un percentatge de cada transacció que es realitza a través de la plataforma. És a dir, existeix una diferència entre la quantitat que abona el client per la realització del servei i la retribució que rep la treballadora per aquest, que és en principi atribuïble als costos de gestió i manteniment de la plataforma i al benefici empresarial. Si bé aquest model de funcionament és públic, durant les entrevistes hem pogut constatar que existeix un elevat grau de confusió entre les treballadores, i també entre els clients, respecte la quantitat real que la plataforma es queda per cada servei. En aquest sentit s'expressa la Laura, treballadora de Clintu, quan relata:

*Laura: Hay gente que sí se lo digo. Por ejemplo, gente que veo que es maja y tal, y le digo: "Bueno, yo, por el servicio que te estoy dando ahora, estoy cobrando para Clintu ocho euros", le digo. Y me dice: "¡Si yo he pagado cuarenta!". Y yo les digo: "Ya, pues yo cobro ocho", le digo.*

*Entrevistadora: ¿Y Clintu os dice algo vosotras de cuánto se quedan? O sea, esa información...*

*Laura: No.*

La Clara, treballadora de MyPoppins, descriu una situació similar en la que, a partir d'una captura de pantalla d'una clienta de confiança, descobreix la diferència entre el que ella percep i el que els clients paguen a la plataforma.

*Clara: Y tanto. Creo que, a parte, la hora, yo creo que salía como a siete con algo, la nuestra. Ellos (els clients) pensaban que ellos (la plataforma) cobraban menos. Pero es que, bueno, una vez una clienta, que yo tenía confianza con ella, yo iba cada quince días los jueves. Y entonces un día me llama un jueves y yo estaba con (...) "¡Te estamos esperando!", y yo "¡Noo, que a mí nadie me avisó!". Le habían puesto ellos que sí, que yo iba; a mí no me habían avisado. Entonces me envió una foto de ordenador, como que estaba...(..). Y cobraban casi catorce euros la hora, o sea, se están llevando casi prácticamente la mitad (...) Por una gestión que al final no hacen.*

Aquesta situació de confusió es podria solucionar amb l'aportació, per part de la plataforma, d'informació detallada que inclogués no només un registre dels serveis prestats per les treballadores, sinó també del preu satisfet pel client i de la quantitat retinguda per la plataforma en cada cas. No obstant, les plataformes no són transparents en aquest sentit. La plataforma Clintu proporciona un document a les treballadores amb un resum dels serveis prestats en el període de referència, però aquest no inclou informació sobre el preu real dels serveis. En el cas de MyPoppins, els ingressos als comptes bancaris de les treballadores es fan sense mediació de cap document.

De la situació descrita podem extreure que la treballadora no només no negocia el preu de la prestació del servei, sinó que no arriba a conèixer, si no és per casualitat, el preu que paga el client a

la plataforma per la prestació del servei. És a dir, la treballadora no renuncia de manera informada, conscient i voluntària a un percentatge de la seva retribució en favor de la plataforma com a pagament per la seva utilització en el desenvolupament de l'activitat laboral. La treballadora percep una quantitat X per la prestació d'un servei, quantitat que constitueix un percentatge desconegut d'una quantitat total que també desconeix. En definitiva, la plataforma és l'única propietària de la informació.

Les plataformes de neteja *on demand* no només ofereixen serveis de neteja esporàdics per hores sinó que ofereixen la opció, com hem vist amb anterioritat, de contractar un servei de neteja freqüent. En aquests casos, una treballadora pot acudir de manera setmanal o quinzenal a un mateix domicili durant períodes que poden allargar-se mesos o anys. Aquesta és una situació molt usual. De fet, moltes treballadores fan dos, tres o fins a quatre serveis freqüents de manera simultània, en diferents dies de la setmana. En aquests supòsits, en els què es crea una relació entre treballadora i client que fa innecessària la seva comunicació a través de la plataforma, i en absència de vinculació contractual de la plataforma amb la treballadora, el paper de la plataforma queda reduït al d'un canal de pagament. No obstant això, la plataforma continua quedant-se amb part del que els clients paguen setmanalment per aquests serveis. És a dir, les plataformes continuen obtenint un lucre econòmic de la feina de les treballadores, tot i ser del tot prescindibles en la relació entre client i treballadora, sense oferir cap avantatge concret i per temps indefinit. Aquest fet resulta molt rellevant en la determinació de l'alienat en els fruits, ja que invalida la imatge que projecten les plataformes de simples agents de connexió entre oferta i demanda.

Arribats en aquest punt, ens hem de preguntar per què treballadora i client no continuen la prestació de serveis al marge de la plataforma. En el cas de les treballadores, continuar amb el treball al marge de la plataforma implicaria una penalització econòmica de 150 euros i, en cas de no acceptar la sanció, l'expulsió de la plataforma i, per tant, la pèrdua de futurs clients. Aquest aspecte s'ha de valorar en un context en què les plataformes de neteja han ocupat gran part del mercat d'aquest tipus de serveis, cosa que fa més difícil aconseguir clients al marge de les plataformes.

Tot i que no s'ha entrevistat a clients de les plataformes en el marc d'aquest estudi, a partir de la informació obtinguda en les entrevistes podem assenyalar dos motius principals pels quals els clients s'estimen més contractar -o es resisteixen a abandonar- el servei de neteja a través de plataformes. El primer motiu és la facilitat i la immediatesa amb que aconseguen una treballadora, des del mòbil i en pocs minuts, davant la perspectiva d'utilitzar el boca a boca, com era habitual abans de l'aparició de les plataformes. El segon motiu, i més rellevant per a l'estudi, és la creença de molts clients de que les treballadores que envia la plataforma a realitzar el servei estan contractades per la plataforma. En moltes ocasions, les treballadores no desmenteixen aquesta creença per por a perdre el treball, o només ho fan quan han establert un alt grau de confiança amb el client, com relata la Silvia:

*Silvia: La chica esta con la que me hizo el contrato, ella se creía que yo estaba contratada. Ella me dijo: "Yo no quiero meter a nadie en mi casa sin que esté asegurada porque yo... fff, pasa algo y me cae el pelo. Yo, no. Además la gente necesita... Tiene derecho de cotizar, y tal". Yo todavía no la conocía bien y luego ya, con el tiempo, le llegué a decir: "Mira, Sofía, que sepas que yo no tengo seguro." "¡Qué dices!"*

L'alienitat en els riscos implica que el resultat de l'activitat econòmica, sigui aquest favorable o desfavorable, recau sobre l'empresari. És a dir, el treballador no participa dels beneficis de l'activitat, però tampoc de les pèrdues. La nòmina que percep el treballador per un període treballat, constant i independent del resultat econòmic empresarial d'aquell període és la prova més comú de l'existència d'alienitat en els riscos. En el cas de Clintu i MyPoppins, les treballadores no tenen contracte, nòmina ni cap ingrés fix. Si l'empresa disminueix el seu volum de negoci, les treballadores patiran la pèrdua dels seus propis ingressos. Per tant, una primera mirada al cas d'aquestes plataformes suggereix la no existència d'alienitat en els riscos.

No obstant, és necessari realitzar algunes consideracions al respecte. La primera d'elles té a veure amb l'anul·lació d'un servei de neteja amb menys de 24 hores d'antelació. En el cas que l'anul·lació provingui de la treballadora, aquesta serà penalitzada, de manera que no només deixarà de guanyar els diners del servei de neteja anul·lat, sinó que a més perdrà 20 euros. És raonable pensar, però, que en unes hores la plataforma pugui assignar el servei de neteja anul·lat a una altra treballadora, de manera que la plataforma estarà cobrant per la no realització d'un servei -a la treballadora- i per la realització del mateix servei -al client-. En cas que l'anul·lació del servei provingui del client la situació és diferent. En el cas de Clintu, la plataforma estableix diversos límits temporals per a què els clients anul·lin un servei amb menys de 18 hores d'antelació, havent d'abonar una quantitat major com menys marge de temps existeix i pagant el servei sencer si s'anul·la menys de dues hores abans de l'hora prevista. Les treballadores reben una compensació per l'anul·lació del servei només si aquesta es produeix quan ja estan de camí o quan ja han arribat al domicili, tal com explica la Miren:

*Miren: (la comunicació con la app) Es continua. Ahí no te puedes desviar, no puedes, no, no. No puedes hacer nada más. Tienes que ir puntual. Muy puntual. Y, si vas tarde, pues ya lo pones "tarde". Y si vas a llegar tarde, pues lo tienes que avisar con muchas horas de antelación para no enfadar al cliente, según Clintu. ¿Vale? A mi ya me ha pasado, que he ido, el cliente se le ha olvidado avisarlo a la plataforma y he ido a pararme ahí, como tonta, y tener que regresarme sin nada. No, no, y me dicen "no, te tienes que esperar"; encima, llego, ¡me tengo que esperar media hora hasta que el cliente responda!, de una respuesta de sí o no, y por esa media hora me dan diez euros.*

D'acord amb la situació descrita, podem veure que -a banda de la compensació de Clintu a les treballadores que es desplacen fins al domicili i finalment no han de realitzar el servei- la norma és l'externalització del risc per part de les plataformes i cap a les treballadores.

L'alienitat al mercat es dona quan un treballador no es presenta personalment al mercat, sinó que l'empresa s'interposa al mercat entre el treballador i el client. Cal assenyalar que els indicis d'alienitat al mercat en el cas de les treballadores de plataforma són abundants. En primer lloc, en la fase prèvia a la prestació del servei, el contacte al mercat es produeix entre client i plataforma, l'establiment del preu es decideix entre client i plataforma i el pagament del servei el realitza el client directament a la plataforma, com hem vist en anteriors apartats. És important incidir en què el client no coneix la treballadora fins el mateix moment en què aquesta arriba al domicili per a la prestació del servei. En conseqüència, per tant, allò que el client està contractant és la marca, la plataforma, no pas la treballadora.

La interposició de la plataforma entre client i treballadora continua un cop finalitzada la prestació del servei, i també en el cas dels serveis freqüents, mitjançant l'obligatorietat de vehicular les comunicacions client-treballadora a través de la plataforma, com ens explica la Lorena:

Lorena: (...) *Entonces, ella se quejó a Clintu, diciendo que yo no había hecho nada. ¿Y sabes qué hice? Me presenté en la casa de la mujer.*

Entrevistadora: *¡Ay, madre mía!*

Lorena: *Porqué digo, porqué eso estaba prohibido. Clintu me ha dicho: “Eso está prohibido, tú tienes que llamarnos a nosotros y nosotros lo arreglamos”.*

A més, com hem vist quan parlàvem de l'autonomia de les treballadores, la plataforma no permet l'establiment d'una relació laboral entre client i treballadora al marge de la plataforma, imposant importants penalitzacions econòmiques per a les treballadores que trenquin aquesta norma o, fins i tot, l'expulsió de la plataforma. És a dir, les treballadores tenen vetat l'accés als clients de la plataforma perquè els clients són de la plataforma.

L'alienitat en els mitjans no és res més que la propietat dels mitjans de producció necessaris per al desenvolupament del treball per part de l'empresari. És a dir, el treballador porta a terme la prestació de serveis utilitzant mitjans de producció (com ara maquinària, vestuari, productes, eines o utensilis) que li són aliens. D'acord amb les entrevistes realitzades, les plataformes proporcionen com a element productiu únicament l'app de la plataforma. Clintu y MyPoppins no proporcionen a les treballadores cap element que permeti identificar les treballadores com a treballadores de la plataforma (com ara roba de treball o bosses).

De la mateixa forma, les plataformes tampoc proporcionen els productes i estris de neteja necessaris per a la prestació del servei. En el cas de MyPoppins, sempre és responsabilitat del client disposar dels productes necessaris per a la prestació del servei. En moltes ocasions, però, les treballadores es troben, en arribar al domicili, amb una manca de productes que els impedeix de portar a terme el servei de manera adequada. Davant d'aquesta situació, com hem vist en un apartat anterior, algunes treballadores opten per portar els seus propis productes, que han de pagar elles mateixes, o bé opten per fer el servei sense els mitjans necessaris per a no exposar-se a una mala valoració per part del client. Així ens ho explica la Naila:

Naila: *O sea, yo llego y a veces no hay nada.*

Entrevistadora: *¿Y entonces qué tienes que hacer?*

Naila: *No hay trapos. Hay unos paños que no sirven para uno dejar las cosas como tienen que ser. Para aceptar eso... “No, tengo esto”... y..*

Entrevistadora: *Tienes que apañarte con lo que haya...*

Naila: *Sí, tengo que apañarme con lo que haya. Porque, si no, ellos... uno tiene que tener una actitud lo mejor, porque si no, ellos... te pueden decir cualquier cosa, en mi opinión. Y lo afecta a uno.*

La plataforma Clintu dona l'opció als clients que siguin les treballadores les que aportin els productes i estris de neteja, abonant un extra. D'aquesta manera, les treballadores perceben dos euros més per la prestació del servei. Així ho explica la Laura:

Laura: *Pero es porque la gente piensa que la empresa le da unos productos buenos, ¿me entiendes? Productos de limpieza profesional. Creen. Por dos euros. Pero en realidad, no. En realidad, son los productos...*

Entrevistadora: *Lo que te compras tú... vale.*

Laura: *Sí, los que me llevo de casa y ya está. Entonces... O, si no, que si lo compro en el chino rápido porque se me olvidó o cosas así. Y después, los demás, sí, ya son productos que es gente que tiene productos en su casa y, pues mira...*

Clintu y MyPoppins proporcionen a les treballadores l'app de la plataforma i també la inclusió a un grup d'empresa en una app de missatgeria instantània, a través de les quals tenen accés a les ofertes de treball i poden realitzar gestions amb l'empresa. Disposar d'aquestes aplicacions és imprescindible per treballar a la plataforma. D'acord amb el relat d'algunes treballadores, personal de l'empresa ajuda les treballadores a descarregar l'aplicació de manera presencial -d'altres, d'incorporació més recent, declaren no haver tingut assistència de l'empresa per a instal·lar l'app-, tal com explica la Miren:

Miren: *A las oficinas que tienen aquí por Diagonal, me parece que están. Y, una vez estando ahí, pues ya te dicen en qué consiste, te ayudan a descargar la aplicación y... y a par..., te dan la bienvenida por Whatsapp también, porque también estás en el grupo de empresa de... WhatsApp, y te envían allí la bienvenida, y luego ya te empiezan a enviar ofertas de trabajo.*

D'acord amb la situació descrita per les treballadores, la manca d'alienitat en els mitjans de producció -a excepció de la pròpia plataforma i els canals d'empresa- no és atribuïble a la naturalesa de la relació existent entre plataforma i treballadora, sinó a una voluntat deliberada de l'empresari de no proporcionar a la treballadora cap element que pugui identificar-la amb l'empresa, a pesar de que les treballadores, de fet, representen a la marca quan acudeixen als domicilis a realitzar els serveis.

### 2.3. En resum: indicis de laboralitat

Les entrevistes mostren nombrosos indicis de laboralitat en la relació que s'estableix entre les plataformes de neteja *on demand* Clintu i MyPoppins i les treballadores d'aquestes plataformes. Es constata que les treballadores desenvolupen la seva activitat laboral en un context de dependència i subordinació respecte l'empresa que es manifesta en aspectes com la imposició de sancions disciplinàries i la manca d'autonomia en l'establiment del preu del seu treball, les relacions amb el client o el canvi d'horaris una vegada han estat assignats. En el cas de Clintu, a més, existeix un número de telèfon a disposició de les treballadores a través del qual aquestes gestionen aspectes del dia a dia del treball -com no trobar un domicili o l'anul·lació d'un servei-, cosa que indica l'existència a la plataforma de personal dedicat a l'organització del servei de neteja. A més, les treballadores amb més antiguitat assenyalen que l'existència de l'activitat empresarial és prèvia a la creació de la plataforma en sí, gestionant-se antigament a través de Whatsapp.

Pel que fa al control del treball com a element característic de les relacions laborals, val a dir que les plataformes no disposen de cap sistema d'avaluació objectiva del treball de les treballadores.



Els mecanismes de control desplegats per les plataformes, basats en l'avaluació per part dels clients i en la disponibilitat de les treballadores per donar resposta de forma immediata a les sol·licituds d'informació que es realitzen a través de l'app, suggereixen un control que traspassa l'àmbit del treball i penetra en la persona. És a dir, deixar de controlar el treball per controlar al treballador. A més, les plataformes ofereixen els serveis freqüents, que permeten assegurar uns ingressos constants, a aquelles treballadores amb millors valoracions i que accepten més serveis, cosa que suggereix l'existència d'algoritmes que condicionen l'accés al treball per part de les treballadores.

També trobem elements per afirmar que existeix alienitat en els fruits. Les plataformes no satisfan a les treballadores el pagament de cada servei que realitzen sinó que acumulen les quantitats i realitzen pagaments periòdics. Això permet a les plataformes disposar durant un període de temps dels diners generats amb el treball de les treballadores i també fa possible la imposició de sancions econòmiques disciplinàries. D'altra banda, les treballadores no només no negocien el preu de la prestació del servei, sinó que no coneixen el preu que paga el client a la plataforma. És a dir, la treballadora no renuncia de manera informada, conscient i voluntària a un percentatge de la seva retribució en favor de la plataforma; la treballadora percep una quantitat per la prestació d'un servei, constituint aquesta quantitat un percentatge desconegut d'una quantitat total que també desconex. A més, en el cas de l'establiment de serveis freqüents, les plataformes continuen obtenint un lucre econòmic del treball de les treballadores, tot i ser del tot prescindibles en la relació entre client i treballadora, sense oferir cap avantatge concret i per temps indefinit.

Les entrevistes mostren també que la plataforma la que es presenta al mercat i com les treballadores actuen de fet sota la marca de la plataforma, indicant alienitat en el mercat. Exemples d'aquesta situació, entre d'altres, són la fixació del preu i el pagament del servei directament a la plataforma, l'obligatorietat de vehicular totes les comunicacions entre treballadora i client a través de la plataforma o la imposició de sancions econòmiques a les treballadores que estableixen una relació laboral amb un client de la plataforma sense comptar amb la plataforma. És a dir, els clients són propietat de la plataforma, no pas de la treballadora.

La dificultat per identificar elements que indiquin alienitat en els riscos no és sorprenent, si tenim en compte que el model de negoci d'aquest tipus de plataformes es basa precisament en l'externalització dels riscos cap al treballador. En un context de progressiva externalització dels riscos de l'empresa al treballador, l'absència d'alienitat en els riscos no serveix per determinar la no laborabilitat d'una relació, en la mesura en que pot no respondre a la naturalesa de la relació existent sinó a la voluntat deliberada de l'empresari.

Tal com hem vist, les plataformes no proporcionen a les treballadores estris o productes per a la realització dels serveis de neteja ni cap element distintiu, com ara bates de treball o motxilles, que permeti identificar-les com a treballadores de la plataforma. Arran d'això, podem afirmar que existeix una voluntat de les plataformes de que les treballadores no siguin identificades visualment amb la marca de l'empresa, tot i que, com hem vist, les treballadores representen aquesta marca quan acudeixen a un domicili. En el cas de les plataformes, l'alienitat en els mitjans de producció ve donada per la propietat de l'app i els canals de missatgeria d'empresa sense els quals les treballadores no podrien accedir al treball i que són controlats únicament per l'empresa. Cal destacar també que la informació necessària per al desenvolupament del treball és propietat de la plataforma.



### 3. TREBALLADORES DE CURES A LA PLATAFORMA CUIDEO

Les treballadores de la plataforma Cuideo són dones dedicades a la cura de persones grans o dependents que es troben contractades en el marc del Sistema Especial per a Treballadors de la Llar per la persona dependent o algun familiar de la mateixa. En aquest sentit, la situació de les treballadores de les plataformes de neteja on demand Clintu i MyPoppins és molt diferent a la de les treballadores de cures a Cuideo. En el cas de les primeres ens trobem, com hem vist, davant d'una situació de frau en què l'empresa no assumeix les seves obligacions contractuals amb les treballadores, que treballen de manera informal, de manera que l'objectiu és el reconeixement de la seva condició de treballadores assalariades de la plataforma. En el cas de les segones, aquesta relació laboral ja existeix, però és entre la treballadora i el client, assumint formalment la plataforma el paper d'una agència de col·locació. L'objectiu ha de ser en aquest cas, per tant, determinar si existeixen elements que puguin indicar laboralitat entre l'empresa Cuideo i les treballadores. La diferència entre estar contractada per la família en el marc del Sistema Especial per a Treballadors de la Llar o estar contractada directament per l'empresa no és menor, ja que suposaria per a les treballadores una gran millora en la seva protecció social.

Les treballadores acostumen a entrar en contacte amb la plataforma Cuideo a partir de l'experiència d'alguna amiga o familiar o bé a partir de la recerca de feina per internet. La plataforma selecciona les candidates en base al seu currículum, que han d'introduir a l'aplicació web, i d'una entrevista online. D'acord amb el relat de les treballadores entrevistades, no és fàcil accedir a la plataforma; algunes de les que actualment treballen a Clintu o MyPoppins han intentat en diverses ocasions accedir a Cuideo com a cuidadores i no han estat seleccionades. D'acord amb el relat de la Blanca, en el procés de selecció per entrar a formar part de Cuideo es valora principalment l'experiència.

*Entrevistadora: ¿Hubo algún proceso de selección?*

*Blanca: No, eso es lo que me sorprendió mucho a mi porque yo le dije: “Yo no tengo... no estoy capacitada porque tengo que tener conocimientos...”, pero me dijo que con solamente que tenga experiencia de haber cuidado personas mayores, este... que me podía inscribir y lo único que me pedían, sobre todo, era si tenía los papeles. Ese era el requisito fundamental.*

Una vegada admeses a la plataforma, aquesta concerta entrevistes amb persones interessades en contractar una treballadora de la llar per tenir cura d'una persona dependent fins que alguna família es decideix a contractar la treballadora i, aleshores, es formalitza el contracte entre treballadora i família. D'acord amb aquesta informació, podem determinar que el contacte al mercat es produeix entre client, que és qui necessita una treballadora de cures, i empresa, que ofereix als clients aquest servei. És només en aquest moment quan moltes treballadores descobreixen que no és Cuideo qui les ha de contractar, sinó la família, tal com explica la Karen:

*Karen: Entonces, a partir de ahí, ya me dijeron cuáles... que ellos son, como empresa, son mediadores, que gestionan nada más estos trámites y que, en realidad, yo en mi contrato de trabajo iba a estar contratada por una familia y no con la empresa, que ellos solamente gestionan.*

La comunicació entre la plataforma Cuideo i les treballadores continua més enllà de l'establiment del contracte com a treballadores de la llar, ja que és la plataforma qui gestiona importants aspectes del seu treball diari, tal com explica la Karen:

*Karen: Sí, sí, por la familia. Me dijeron: cualquier cosa, la familia. Si tú quieres este plazo o quieres salir un día, ya sea por salud o porque algo urgente, tendrías que hablar con la familia y con nosotros, porque nosotros también gestionamos. Si quieres, digamos, retirarte por alguna razón de la familia, también tendrías que hablar con nosotros y con la familia.*

Aquesta comunicació es du a terme a partir de diversos canals, principalment el correu electrònic, però també whatsapp i trucades telefòniques. No obstant, la comunicació no sempre és del tot fluida quan l'interès neix de la treballadora i respon a les seves necessitats. És el cas de la Blanca quan vol que Cuideo la informi sobre si el seu sou es veurà afectat per l'augment del Salari Mínim Interprofessional (SMI) i no obté una resposta, tot i insistir en diverses ocasions. Finalment, no va veure reflectit al seu salari l'augment del SMI.

*Blanca: Entonces yo llamé a Cuideo, les mandé un mensaje, y le dije: "Señorita, disculpe, creo que han subido el sueldo. ¿Me corresponde a mí algo? ¿Sí, no? Y no me contestaron hasta el día de hoy. Entonces yo llamé a XX, le dije: "XX, quiero que me hagas un favor. ¿Me corresponde a mí, que han subido el sueldo?". Me dijo: "Blanca, creo que te corresponden ocho euros o nueve euros", me dijo así. Pero como no me contestan entonces dije "ya, bueno", o sea, ya lo dejé también. (...) Yo dije, bueno... ya, qué voy a hacer leyes y mis amigas me dicen: "Pero que no te tienes que quedar callada, tú tienes que hablar", me dicen. ¿Sí? Yo: "Pues si les mandé un mensaje y no me han dicho nada", les digo. "No me responden".*

Continuant amb els aspectes relatius als salaris de les treballadores i al seu pagament, la dinàmica és la següent. El salari es decideix entre el client i la plataforma, sense que les treballadores tinguin opció de negociar per elles mateixes, tal com explica amb molta claredat la Viviana:

*Viviana: Con Cuideo, esa es mi mayor crítica, que ellos no nos dejan negociar las pagas y los salarios. Porque siempre la familia va a querer pagar menos, siempre. Y entonces uno siempre podrá proponerles. Y en el tira y afloja, pues llegas a un acuerdo medio. Pero como ellos no son cuidadores y no han cuidado a nadie en su vida, no saben las necesidades que nosotras tenemos. Y se ponen a negociar nuestro salario a la baja.*

Un cop establert el salari i signat el contracte, és la plataforma qui confecciona les nòmines i les envia als clients, que posteriorment abonen el salari a les treballadores. Per als clients, un dels avantatges de contractar una cuidadora a través de la plataforma és que aquesta s'encarrega de les qüestions burocràtiques. Si, com hem vist amb anterioritat, a la treballadora li correspon un increment de salari per l'augment del SMI, és la plataforma qui ha de determinar-ho.

Tal com relata la Blanca, la seva ocupadora li va comentar que, degut a l'augment del SMI, tindria un increment salarial. No obstant, com la plataforma no el va incloure a la nòmina, la Blanca es va quedar sense increment.

*Blanca: La señora me dijo el otro día, me dijo: “Blanca, han subido el sueldo, ahora los de Cuideo estarán que se rompen la cabeza para ver cuando te aumentan”, ella misma me dijo eso.*

*(...)*

*Blanca: Entonces yo le comenté a la señora y me dijo: “Los de Cuideo me han mandado la nómina, pero no me han mandado con nada de aumento”. La señora mismo me dijo: “Y ellos son los que me tienen que mandar, Blanca”. Y yo les mandé un mensaje y no me respondieron hasta el día de hoy.*

Aquest fragment d'entrevista mostra com la figura de la plataforma dilueix la figura de l'ocupador, que descarrega en la plataforma la responsabilitat en el compliment de drets elementals de la treballadora, d'una banda, i minva la capacitat de la treballadora per exigir que es compleixin aquests drets, de l'altra. Ras i curt: la interposició de la plataforma entre la persona o la família que contracta i la treballadora afegeix complexitat en la gestió del dia a dia per a la treballadora, que sovint no té clar on ha de dirigir les seves inquietuds o reclamacions.

Respecte a si la plataforma es queda amb algun percentatge del salari de les treballadores, val a dir que no hem obtingut una resposta clara. Algunes treballadores assenyalen que, efectivament, Cuideo es queda amb un percentatge del seu salari en concepte de gestió, si bé no tenen clara quina quantitat. D'altres ho desconeixen. En qualsevol cas, si que podem afirmar que, sobre això, existeix poca informació entre les treballadores.

Els mecanismes de control de les treballadores a partir de les valoracions dels clients estan presents també a plataformes com Cuideo. Les valoracions negatives o, més específicament, l'amenaça d'aquestes també constitueixen un potent mecanisme de control sobre les cuidadores. La Viviana ho relata en el següent fragment.

*Viviana: Yo no tengo... lamentablemente, o suerteramente, no conozco la palabra “miedo” ni para expresar mis ideas ni para defenderlas, ni para nada. Siempre con respeto, aunque a veces te amenazan, y te dicen: “Ya, llamaré a Cuideo y voy a hablar cosas horribles de ti”. Diga lo que quiera, yo sé lo que valgo. Si Cuideo no me da trabajo, me da trabajo otra gente. Pero no siempre las chicas tienen esa valentía.*

En definitiva, la situació de les treballadores de la llar a plataformes com Cuideo és diferent de la de treballadores de plataformes de neteja on-demand degut a la condició d'assalariades de les primeres. Ara bé, si en el cas de les plataformes Clintu i MyPoppins considerem que hi ha indicis suficients per defensar l'existència de relació laboral entre les plataformes i les seves treballadores, el cas de la plataforma de cures Cuideo revesteix més complexitat. La interposició de la plataforma entre el client i la treballadora al mercat, la importància de la marca, l'existència d'un procés de selecció, la negociació dels salaris entre plataforma i client o el control exercit per la plataforma sobre les treballadores a partir de les valoracions dels clients són, tots ells, indicis que apunten en direcció a una relació laboral entre plataforma i treballadora. No obstant, considerem necessària una anàlisi amb més profunditat.

En qualsevol cas, l'experiència de les treballadores de la llar contractades a través de la plataforma Cuideo mostra diferències amb la d'altres treballadores de la llar que són completament atribuïbles a la plataforma, essent probablement les més significatives la pèrdua de la capacitat de negociar el salari amb la família i el desdibuixament de la figura de l'ocupador per la introducció d'un tercer actor (la plataforma) amb capacitat de gestió i també de decisió.

## 4. CONDICIONS DE TREBALL EN LES PLATAFORMES DIGITALS DE NETEJA I CURES

El treball de cures són les mans que cuinen, les que cusen, les que pentinen, les que renten. Són els braços que bressolen l'infant i els que sostenen el malalt. I són també els ulls que acompanyen, que reconforten.

Les plataformes no són ens aliens i independents de l'entorn. Les dinàmiques pròpies del treball en plataforma es barregen, en cada cas, amb les característiques pròpies de cada sector. En aquest sentit, per comprendre com operen les plataformes de neteja i cures i quines són les conseqüències per a les seves treballadores és necessari entendre el context en què aquestes plataformes s'insereixen. En el cas del treball de neteja i cures, ens trobem davant d'un àmbit fortament feminitzat i amb una gran presència de dones migrants. La històrica feminització del treball de cures al llarg del temps ha condicionat una molt escassa valoració social i econòmica, una deficient protecció social i també una gran prevalença del treball informal al sector. És habitual entre les treballadores entrevistades en aquest estudi l'alternança de treballs de cures i de neteja, de manera que algunes d'elles poden parlar de la seva experiència en ambdós àmbits. En les properes línies intentarem apropar-nos, a través de les seves experiències, a les condicions de treball de les anomenades treballadores de la llar.

### 4.1 El treball de cures i neteja en domicilis

Si hi ha una paraula que defineix el dia a dia de les treballadores de la llar probablement aquesta sigui incertesa. D'una banda, les treballadores contractades en el marc del Sistema Especial de Treballadors de la Llar, tot i tenir reconeguda la seva condició de treballadores assalariades, són sotmeses a una gran incertesa sobre el seu futur immediat, en no tenir dret a prestació d'atur i poder ser acomiadades en qualsevol moment sense necessitat de concurrència d'un motiu concret. Les treballadores que treballen de manera informal viuen una situació encara més precària, en no poder accedir a la protecció social que proporciona el SETL, per deficient que aquesta sigui.

Aquesta incertesa sobre la continuïtat del treball i l'estabilitat dels ingressos origina dinàmiques perjudicials per a les treballadores, com ara l'acceptació de condicions de treball penoses. No podem oblidar que moltes treballadores són dones estrangeres, algunes en situació irregular, sense una xarxa social i econòmica de suport. Sobre això, el relat de les treballadores és clar: no és que desconeguin els seus drets, és que es veuen privades de les condicions mínimes necessàries per a poder exercir-los. Sovint, a més, l'acceptació de condicions de treball abusives va acompanyada d'un sentiment de culpa per no ser capaces d'exigir millors condicions.

Teresa: *En cierta parte, creo que nosotros mismos tenemos la culpa por el... por la necesidad del trabajo. Nosotros decimos a todo "sí". ¿Vale? (...) Entonces, claro, entonces, eso, entre cuidar al abuelo, entre limpiar la casa, entre cocinar y esto, estamos haciendo un sobreesfuerzo y al final es un desastre. (...) Y usted, sabe, en dos horas. O sea, yo a veces pues lo pongo en las dos horas que hago yo, vamos corriendo. (...) Y hay personas que son conscientes. Hay personas que no son conscientes. Entonces yo digo que las deberían... deberían concienciar a los empleadores. Que se vayan concienciando los empleadores. Es que nosotros, por el temor de que no nos den el trabajo, decimos sí, sí, sí a todo.*

La inestabilitat i l'escassetat dels ingressos té efectes patents sobre les condicions de vida de les treballadores, que en moltes ocasions tenen problemes per afrontar les despeses del dia a dia. Però la cosa va molt més enllà: la inseguretats condiciona i actua com un llast per al projecte de vida de les treballadores, que en moltes ocasions es veuen obligades a posposar o, en el pitjor dels casos, a renunciar a fites importants de la trajectòria vital com ara tenir una llar pròpia, establir una relació de parella, tenir fills o, en alguns casos, poder portar els seus fills des del país d'origen. La molt escassa valoració social del treball de cures i neteja està estretament relacionada amb els baixos salaris que es perceben al sector.

Pel que fa als horaris de treball, les entrevistes han posat de manifest que al sector de la neteja i cures conviuen situacions de baixa intensitat laboral amb d'altres d'excés de jornada. És a dir, mentre algunes treballadores treballen menys hores de les que necessitarien treballar per reunir un salari suficient, d'altres es veuen obligades a realitzar llargues jornades que, en ocasions, superen amb escreix les vuit hores diàries, com en el cas de les treballadores internes, sobre el que tornarem més endavant. Un factor important a tenir en compte en relació als horaris d'aquest tipus de treballadores és la importància dels temps de desplaçament. Les treballadores de la llar no tenen un únic centre de treball al qual desplaçar-se cada dia, sinó que en poden tenir dos, tres o fins a quatre en el transcurs d'una mateixa jornada laboral. Aquest fet implica que una part important de la seva jornada la dediquen a desplaçar-se entre un domicili i l'altre, sense que aquest temps emprat sigui objecte de remuneració.

L'allunyament, en el cas de les treballadores de la llar, de la idea clàssica de centre de treball implica també una reducció dràstica de les seves possibilitats de compartir espai, experiències, inquietuds i eventuais demandes amb d'altres treballadores. El treball de la llar és un treball solitari que facilita les situacions d'aïllament i dificulta, en gran mesura, l'autoorganització de les treballadores. Les treballadores internes o aquelles cuidadores que passen llargues jornades a l'interior dels domicilis de les persones grans a les que cuiden pateixen, a més, un gran risc d'invisibilització, i no només del seu treball, sinó d'elles mateixes.

Les treballadores del sector de cures i neteja mai no saben què poden trobar a l'altra banda de la porta quan acudeixen a treballar a un domicili, i aquesta és una incertesa que afronten de forma quotidiana i sempre en solitud. Entre les experiències de les treballadores que hem entrevistat trobem relats de condicions de treball penoses, com ara ambients insalubres. La Laura és la treballadora més jove entre les entrevistades i, sovint, es comunica per whatsapp amb la seva mare, amb anys d'experiència en la neteja de domicilis, una vegada ha creuat el llindar de la porta.

Laura: *Y yo le digo "mamá, huele horrible, huele fatal". Es que olía..., ¡uf!, o sea, ¡estaba para vomitar!, te lo juro. Entré y la casa olía... O sea, sin tocar las cosas, ¿eh? Mi madre me*



*dice: “si no quieres, déjalo”. Porque cómo... a ver, si la gente... Una cosa es que la gente quiera que tú le limpies pero no le vas a limpiar... ¡todo...!, o sea... (...) “Necesito el dinero, tengo que hacerlo”, así que, nada, y... (...) Lo tuve que hacer; llorando, pero lo hice.*

Les treballadores també experimenten de forma freqüent situacions que comporten un risc per a la seva salut física, ja sigui per l'estat en què es troben els domicilis, per les peticions i expectatives de les persones que han sol·licitat els serveis i, en el cas de les treballadores de cures, també per la gran exigència física de cuidar a una persona amb mobilitat reduïda. A més, aquesta exigència és sovint afrontada sense una formació específica, que treballadores com la Blanca tracten de pal·liar utilitzant els recursos al seu abast.

*Blanca: Yo soy de agarrar, entrar a Youtube y veo cómo levantar una persona con movilidad reducida, cómo poner la posición para mí, para mi cuidado también mío personal y de ella también... Tengo que capacitarme de esa forma. Trato de... Voy capacitando muchas cosas de personas que sufren de Alzheimer, cómo es el trato, me voy capacitando ahí, aunque sea en Youtube.*

Malauradament, la situació de vulnerabilitat de les treballadores de la llar també fa que aquestes siguin objecte de tracte discriminatori, com ara al·lusions despectives a la seva procedència o al seu aspecte físic, tracte abusiu o, fins i tot, assetjament sexual. En el transcurs de les entrevistes, algunes treballadores relaten haver-se sentit violentades per mirades indiscretes i cap a zones concretes del seu cos mentre realitzen el seu treball, per comentaris amb càrrega sexual o per haver estat rebudes en roba interior, entre d'altres. Algunes d'elles manifesten sentir por quan arriben a un domicili i fins que no s'asseguren que es troben en un espai segur. És per aquest motiu que opten per compartir la ubicació gps del domicili on han de treballar, i també si han tingut alguna sensació estranya respecte l'actitud de la persona que les ha rebut, amb alguna amiga o familiar, per si els passés alguna cosa a l'interior del domicili de treball.

*Laura: Nosotras lo que hacemos es lo siguiente. Por si una no sabe, una casa, tenemos muchos riesgos, somos mujeres. Entonces, lo que yo hago es mayormente trabajamos familiares entonces yo agarro y le mando la ubicación mía: “Mamá, estoy en esta casa, te mando la ubicación”. Para que conste de que yo estuve ahí. Y... o, a veces, le comunico: “Mira, que si ya estoy aquí”, “no, que tal persona está haciendo esto”, normal, cositas.*

El cas de les treballadores de la llar que treballen com a internes o aquelles que fan llargues jornades al domicili de les persones de qui tenen cura, per les especials característiques del treball, mostren algunes particularitats que se sumen a la situació general ja descrita i que intentem esbossar tot seguit.

La jornada laboral habitual de les treballadores internes és de 40 hores, si bé a aquest temps s'ha de sumar el temps de presència, en què han de romandre a disposició al domicili de la persona dependent. El descans mínim que fixa la llei en aquest cas és de només dues hores diàries i 36 hores ininterrompudes, normalment diumenge i la tarda de dissabte o el matí de dilluns. A la pràctica, però, en moltes ocasions els temps de treball i de presència tenen fronteres difuses i les treballadores fan jornades laborals molt superiors a les fixades per contracte. L'excés de jornada és un problema encara més acusat en el cas de les cuidadores que treballen sense contracte, habitualment per no disposar de permís de treball. D'acord amb el relat de les entrevistades, és

habitual entre aquestes treballadores el fet treballar tots els dies de la setmana i no disposar de vacances. Aquesta situació és la que va viure la Blanca en el primer treball que va aconseguir com a cuidadora en arribar a Espanya, i que va mantenir durant més de dos anys, fins a la mort de la persona a la que cuidava:

*Blanca: Yo trabajaba de lunes a lunes con ella. Yo no descansaba ni un día. Su hija me decía, como no tenía los papeles, no me daba vacaciones, no daba pagas. Trabajaba y... Por ejemplo, me decía "sábado vas a venir a darle el desayuno a las nueve de la mañana a mi madre, la comida y ahí en la tarde ya te vas". Me decía así: "Y el domingo también le das el desayuno y dejas la comida, ya la cena yo le doy", me decía.*

L'excés de jornada, a banda de causar esgotament en les treballadores, dificulta que aquestes puguin desconnectar del treball, dedicar temps a les seves aficions, les seves amistats o establir una relació de parella. Els horaris de treball són de vegades tan extensos que obliguen les treballadores a postposar o, en el pitjor dels casos, a renunciar a aspectes importants de la seva vida personal.

*Viviana: A veces, cuando salgo de las casas siento una profunda soledad. ¿Por qué? Porque no me ha dado tiempo de cultivar las amistades que tengo. Porque las pocas amigas que tengo, bueno, están también a veces trabajando. La mayoría no están internas. Mis amigas, amigas, desde que vine, ninguna estaba interna, solo yo. Y todas: "¿Por qué regrestaste?". Pero no cultivaba eso de la amistad. Entonces, también he renunciado a mi vida personal, del amor. Porque en una casa tú no vas a tener una relación si estás ahí, ¿sabes?*

La convivència diària i la intimitat que propicia el treball de cures fan que les treballadores de cures en general i, en especial, les internes desenvolupin sovint relacions d'afecte amb les persones que cuiden, cosa que és humana i natural, però que pot tenir conseqüències no tan positives per a les treballadores. La implicació a nivell emocional amb la persona de la que es té cura pot propiciar l'acceptació de condicions de treball abusives i dificultar que les treballadores reclamin els seus drets laborals quan aquests no es compleixen. També pot portar les treballadores a assumir càrregues de treball que van molt més enllà de les seves obligacions, convertint-se en ocasions en el principal suport emocional de les persones grans o malaltes en els últims moments de la seva vida. La mort de la persona a la que es cuida comporta en moltes ocasions un dol que s'ha de gestionar juntament amb la pèrdua del lloc de treball i la incertesa sobre el futur ja que, com hem vist, les treballadores de la llar no tenen dret a una prestació d'atur.

*Viviana: Entonces, eso, cuando no tienes el apoyo de un familiar más directo, que me hubiera gustado que fuera la hija, pues algunas veces como cuidador te sientes solo. Una de las cosas que a mi me tocó muchísimo como persona, digamos, no tan... sí como cuidadora también, pero verle la soledad de ella. Porque parece que para ella no era suficiente que vinieran los sobrinos, porque necesitaba a su hija. Entonces, los momentos de soledad que vivió, yo los sufrí mucho porque la miraba sufrir, que parece que ella ya se empezaba a dar cuenta, o a aceptar, que se va muriendo (...) me quedé bien tocada porque después de su muerte, bueno en esas etapas que estaba sufriendo y estaba con soledad, pues me tocaba mucho el tema de verla morir poco a poco y en soledad.*

El treball de cures com a interna o amb jornades laborals llargues és molt exigent a nivell psicològic. Si bé, com hem vist, en alguns casos es crea un vincle gairebé familiar entre treballadora i la persona gran o dependent, també hi ha casos en què la relació entre ambdues és complicada, degut a una diversitat de motius com poden ser la manca d'afinitat, l'actitud hostil de la persona a qui s'ha de cuidar o la presència de malalties mentals degeneratives que representen un repte per a cuidadores que, en molts casos, no estan formades ni tenen l'experiència per a tenir cura de persones en aquesta situació. A més, moltes vegades les treballadores han de fer front a aquesta situació en soledat, sense suport professional i en una situació d'aïllament social per la obligació de romandre al domicili gairebé les 24 hores del dia.

La creença de que qualsevol persona està capacitada per tenir cura d'una persona gran, fins i tot amb algun tipus de demència o malaltia degenerativa, és un fet que hem de relacionar amb l'escassa consideració social que rep el treball de cures. En el següent fragment, la Silvia ens relata la seva primera experiència com a cuidadora, que va suportar només durant un mes i mig, tot i les dificultats econòmiques que patia i el seu desig de retrobar-se amb els seus dos fills, que havia deixat a càrrec de la seva mare al país d'origen.

*Silvia: Me salí porque... no, no, no aguantaba. Para mí era como una cárcel, un encierro, no, no dormía, no comía. Me agobié demasiado estando encerrada con una persona mayor. Además, tenía Alzheimer y... He cuidado a mucha gente con Alzheimer, ¿vale? A día de hoy, pienso que... Claro, yo no tenía experiencia en este tipo de gente. Ha sido duro para mí ver cosas. Qué hacían, cómo se comportaban. A día de hoy, claro, podría tratar mejor a una persona de Alzheimer. Sabría cómo tratarla y tal... Pero, en ese entonces...*

L'exigència psicològica del treball de cures es manifesta també en situacions de més baixa intensitat però molt desgastants per a les treballadores, com ara un estat continu de repressió de les seves emocions, ja sigui per mantenir un bon clima de convivència amb la persona a la que cuiden o per tal de protegir-se elles mateixes, en la mesura en que són conscients que deixar aflorar els seus sentiments i empatitzar a nivell emocional amb la persona a la que cuiden pot comportar patiment quan la persona mor.

*Blanca: A veces me da pena. Me dan ganas de abrazarlas porque a veces digo. "No, vamos a llegar todos así". Sí que a veces me pongo y miro y a veces ella no puede comer. Y digo, vamos a llegar todas así algún día y queremos que las personas nos traten bien. Y a veces, veo, digo: "A mi madre también la tratarán bien, la tratarán mal...". Ella está allí en mi país, ¿no? Y veo todas esas cosas y digo: "Ay, pero me tengo que controlar, tengo que... estar tranquila". Digo: "Tengo que estar tranquila y ya voy trabajando normal, así con la yayita", pero eso es lo que me afecta a mí a veces.*

## 4.2 El treball en les plataformes de cures i neteja a domicilis

Una plataforma no és intrínsecament negativa. Les conseqüències negatives o positives per a un sector i els seus treballadors de resultes de la implantació de plataformes dependran de la naturalesa i la gestió d'elles mateixes i, també, del seu encaix en el sector concret en el què operen.

Arribats a aquest punt, una vegada esbossades les condicions de treball en el sector de neteja i cures a domicilis particulars i donada la capacitat de transformació del treball que mostren les plataformes, cal preguntar-se: com estan impactant les plataformes de neteja i cures en les condicions de treball ja existents al sector? Suposen un empitjorament o una millora de les condicions de treball de les treballadores del sector? En les properes línies tractarem de donar resposta a aquestes preguntes.

Les plataformes han ocupat en molt pocs anys una gran parcel·la del sector de la neteja i les cures a domicili. Si bé abans, tal com relaten les treballadores, era habitual aconseguir treballs a partir del boca-orella, actualment una gran part del treball del sector es mou a través de la plataforma. En aquest sentit, les plataformes han facilitat l'accés al treball per part de les treballadores, que obtenen de forma ràpida nous encàrrecs sense haver de fer una cerca activa, només entrant a l'app de la plataforma. No obstant això, la ràpida extensió de les plataformes al sector ha provocat també que sigui més difícil treballar al marge de la plataforma. Cada vegada més, les persones que necessiten una treballadora de cures o neteja vehiculen la seva cerca a través de les plataformes. És a dir, sí, les plataformes faciliten l'accés al treball de les treballadores en el marc de la plataforma, però el dificulten al seu marge. Per tant, les treballadores aconsegueixen treball més fàcilment que abans d'existir les plataformes però sota les condicions que imposa la plataforma. En el cas de les plataformes de neteja *on demand*, el trencament d'aquestes condicions pot suposar per a les treballadores la imposició de sancions econòmiques disciplinàries.

La pèrdua d'autonomia de la treballadora davant del client, que afecta, entre d'altres, a la seva capacitat per negociar el preu de la prestació del servei, és una d'aquestes condicions. A conseqüència d'això, i d'acord amb totes les treballadores entrevistades, la irrupció de les plataformes ha suposat una disminució en la retribució que reben pel seu treball. En aquest sentit, la devaluació del treball de les treballadores constitueix un instrument més per atraure clients a la plataforma i un element de precarització del sector.

El tipus de control que exerceix la plataforma és un dels aspectes amb major impacte en les treballadores. Tal com hem vist quan analitzàvem les relacions de subordinació de les treballadores cap a les plataformes, aquestes no fan un control basat en elements objectius de la qualitat del treball, sinó en elements més o menys relacionats amb el correcte compliment de l'encàrrec, com la valoració del servei que fan els clients o la disposició de la treballadora per contestar de forma automàtica diversos requeriments a l'app. L'obtenció de valoracions negatives pot comportar la suspensió o, fins i tot, l'exclusió de la treballadora de la plataforma. Al seu torn, les valoracions positives són premiades per la plataforma amb millors treballs, com ara serveis freqüents en el cas de les plataformes de neteja. És a dir, les valoracions dels clients condicionen la continuïtat i l'estabilitat del treball i, per tant, dels ingressos. Aquest fet representa un empitjorament objectiu de la situació respecte el treball fora de la plataforma, on el desenvolupament d'una feina no té conseqüències tan directes i determinants sobre l'obtenció d'un altre treball.

Un altre tema clau en l'impacte del control que exerceixen les plataformes és el caràcter subjectiu de les valoracions que atorguen els clients. La plataforma supedita la continuïtat en el treball de les treballadores a una valoració que pot estar (i en molts casos està) condicionada per aspectes aliens a la qualitat del treball. Entre aquests aspectes, destaquen el difícil acompliment de les expectatives dels clients, la discordança entre el treball a realitzar i el temps que el client ha contractat a la plataforma o la manca de productes i estris adequats per fer el treball de manera correcta

i amb condicions. En el transcurs de les entrevistes, a més, les treballadores han referit casos d'amenaques explícites per part de clients consistents en efectuar una valoració molt negativa a la plataforma si la treballadora no accedeix a una determinada petició del client.

En el context d'un col·lectiu en situació de vulnerabilitat, el sistema de valoracions de les plataformes condiona molt les treballadores en l'exercici del seu treball, modificant en ocasions el seu comportament i forçant-les a acceptar condicions abusives o riscos -ja siguin físics o psicològics-, mogudes per la por de perdre la seva font d'ingressos. D'acord amb això, és oportú concloure que les plataformes han substituït el control del treball pel control del treballador, augmentant el patiment psicològic de les treballadores.

En el cas de les treballadores de cures contractades en el Sistema Especial de Treballadors de la Llar a través de la plataforma Cuideo, la interposició de la plataforma entre l'ocupador i la treballadora genera un cert desdibuixament de la figura de l'ocupador, descarregant aquest part de la seva responsabilitat en el compliment dels drets laborals de la treballadora en la plataforma. La comunicació directa entre la treballadora i la plataforma per a la gestió d'aspectes del dia a dia -com la gestió de permisos i vacances-, així com el paper decisiu de la plataforma en la determinació de qüestions de gran importància per a les treballadores -com determinar si han de percebre un augment salarial-, crea confusió sobre a qui cal dirigir les demandes o reclamacions de les treballadores, dificultant d'aquesta manera l'exercici dels seus drets laborals.

En el cas de les plataformes de neteja *on demand*, guanyen també protagonisme els riscos associats a l'exigència de connexió contínua amb la plataforma. D'acord amb el relat de les treballadores, comprovar l'aplicació de la plataforma de manera contínua augmenta les possibilitats d'aconseguir serveis de neteja amb millors condicions horàries o retributives. Els serveis pendents de ser assignats poden aparèixer a la plataforma en qualsevol moment del dia, de manera que les treballadores no poden desconnectar de la plataforma durant el seu temps de descans. L'exigència de les plataformes de vehicular tota comunicació amb els clients a través de la plataforma i l'enviament, en el cas de Clintu, de múltiples sol·licituds d'informació relativa a cada servei de neteja, que han de contestar-se automàticament, obliga les treballadores a estar contínuament pendents de l'app o dels canals d'empresa en aplicacions de missatgeria instantània. El contacte continu amb la plataforma és un mecanisme de control que comporta un elevat risc psicològic per a les treballadores, perquè les priva de la possibilitat de desconnexió, i és, en definitiva, un altre element de precarització de les seves condicions laborals.

Els canals, el contingut i el to de la comunicació de les treballadores amb la plataforma estan molt condicionats per la tensió que sorgeix a l'hora de voler conjugar, d'una banda, elements de control i subordinació de les treballadores cap a la plataforma i, de l'altra, la negació de l'existència d'una relació laboral. Aquest fet es mostra més accentuat en el cas de les plataformes de neteja *on demand*, per les quals les treballadores no tenen clar si existeix una seu física on puguin acudir i, si és el cas, on es troba. Pel que fa a la plataforma MyPoppins, ni tan sols existeix un número de telèfon on poder escriure. La comunicació amb la plataforma a través de l'app resulta costosa i impersonal: les treballadores mai saben amb qui estan parlant i això els genera una sensació de desempar i solitud. En paraules d'una de les entrevistades, tenen la sensació d'estar fortament controlades per una empresa fantasma. Aquesta situació produeix i ansietat a les treballadores, que no troben la manera de comunicar-se amb la plataforma quan, pel motiu que sigui, ho necessiten.

Respecte el tipus de treball que creen o promouen les plataformes de neteja *on demand*, és oportú realitzar també algunes consideracions. A partir del *RD 1620/2011*, les treballadores de la llar han de cotitzar des de la primera hora de treball sense importar el número d'ocupadors. No obstant, només s'estableix obligació de signar un contracte laboral per escrit si la relació laboral s'allarga més de quatre setmanes. Tenint en compte que, per a donar d'alta un treballador a la Seguretat Social es necessita un contracte de treball, el Sistema Especial dels Treballadors de la Llar exclou, de fet, les relacions laborals puntuals. Podem afirmar que les plataformes de neteja *on demand*, en tant que faciliten i promouen aquest tipus de serveis, potencien un model de provisió de serveis de neteja que queda al marge de la cobertura del SETL i que, en absència de l'establiment d'una relació laboral entre treballadora i plataforma, agreuja la situació d'informalitat del sector. La informalitat, a més, s'ha de valorar tenint present que moltes de les treballadores afectades són dones migrants que es veuen privades de la possibilitat de regularitzar la seva situació laboral o que, havent aconseguit anteriorment un permís de treball, el perden per no poder demostrar una relació laboral actual.

El model de provisió de serveis de neteja basat en serveis puntuals té conseqüències també sobre la seguretat de les treballadores. Tal com hem comentat anteriorment, les treballadores de la neteja a domicili s'enfronten a la incertesa cada cop que traspassen el llindar d'una porta. Una jornada laboral basada en serveis puntuals augmenta la freqüència amb què una treballadora ha d'enfrontar-se a creuar el llindar d'una nova porta. A més, la plataforma determina que les treballadores no disposin de cap tipus d'informació sobre el domicili on han de fer el servei, més enllà de l'adreça, i això augmenta també l'ansietat davant d'allò desconegut. Val a dir que, en els treballs aconseguits fora de la plataforma, a partir del boca-orella, sempre existeix una mínima referència sobre la persona que requereix el servei. Les plataformes, per tant, agreugen la incertesa i la inseguretat que caracteritza la prestació de serveis de neteja a domicili.

A més, les plataformes de neteja *on demand* no disposen de protocols ni proporcionen a les treballadores cap indicació sobre com actuar en el cas de produir-se una situació d'intimidació, violència o assetjament sexual. Durant les entrevistes hem pogut constatar que les treballadores no confien en la plataforma a l'hora de comunicar situacions d'abús per part de clients, i això es veu reforçat per testimonis que mostren una molt deficient resposta de les plataformes davant de situacions d'aquesta mena.

## 5. CONCLUSIONS

El marc legal i la protecció social de les treballadores de neteja i cures en domicilis particulars no depèn del tipus de treball que desenvolupen, sinó de qui les contracta. Si la treballadora està contractada per la família, serà considerada treballadora de la llar i el seu contracte s'haurà d'emmarcar en el Sistema Especial per a Treballadors de la Llar (SETL). Si, en canvi, està contractada per una empresa dedicada a la provisió de serveis de neteja de la llar familiar, la treballadora estarà inclosa en el Règim General de la Seguretat Social (RGSS). És a dir, treballar a una llar no és equivalent a ser treballadora de la llar. Aquesta distinció té importants conseqüències, ja que el SETL es caracteritza per una deficient protecció social en comparació amb el RGSS, que, entre d'altres coses, exclou a les treballadores del dret a la prestació d'atur.

Les raons habitualment adduïdes per no integrar les treballadores de la llar en el RGSS inclouen la justificació per motius històrics, la por a l'extensió del frau a la Seguretat Social en la percepció de la prestació d'atur, la incapacitat de les famílies per assumir un augment dels costos en la contractació de personal de cures i, derivat d'això, la previsió d'un augment de la informalitat en el sector. No obstant, cap d'aquestes raons és suficient per justificar el mecanisme de discriminació que constitueix el SETL, i que només troba explicació en la molt escassa valoració social del treball de cures, en la seva històrica feminització i, de manera més recent, en l'elevada presència de dones migrants entre la seva força de treball. Com a element més vulnerable de la cadena, les treballadores de la llar paguen amb els seus drets laborals la ineficàcia institucional per resoldre problemes estructurals del sistema, com ara la insuficiència de les pensions i la pobresa entre la gent gran, la manca de polítiques efectives de conciliació o la incapacitat econòmica de les famílies per a fer front a la cura d'un familiar malalt.

Les plataformes de cures i neteja es beneficien de l'existència del SETL en la mesura que els facilita presentar-se com a intermediàries entre la treballadora i la persona que requereix el servei. No obstant, la doctrina judicial estableix que la naturalesa dels contractes no es determina per la denominació que li atorguen les parts, sinó per la realitat de les funcions que en la seva virtut tinguin lloc<sup>1</sup>. Amb aquest punt de partida, hem centrat el nostre estudi en la cerca d'elements susceptibles d'indicar l'existència d'una relació laboral entre les plataformes i les seves treballadores, basant-nos en els conceptes de dependència i alienitat, en el sentit que s'expressen en l'article 1.1. de l'Estatut dels Treballadors.

La recerca mostra com les plataformes de neteja *on demand* Clintu i MyPoppins actuen principalment com a plataforma de treball informal, existint nombrosos indicis de laboralitat entre les plataformes i les seves treballadores. Per aquest motiu, considerem que aquestes plataformes concorren en un frau a la Seguretat Social pel fet de no donar d'alta a les treballadores en el RGSS. La no concurrència de tots els elements que defineixen una relació laboral clàssica és característica del tipus de treball que creen les plataformes i que s'ha de contextualitzar en un procés de deconstrucció de les relacions laborals tradicionals. Ens trobem davant d'un model *a la carta*, on l'empresari fa ús d'aquells elements de la laboralitat que li són necessaris o beneficiosos mentre eludeix aquells que li representen un cost econòmic o no li aporten cap benefici, com és contractar

<sup>1</sup> STS de 21 de gener de 2000, rec. núm. 582/1999.

les treballadores i assumir els riscos de l'activitat econòmica. La clau de l'èxit d'aquest tipus de model, doncs, no rau en la innovació tecnològica, com es pretén, sinó en l'absoluta desprotecció dels seus treballadors i, en aquest cas, treballadores.

D'altra banda, s'ha constatat que les plataformes varien les seves pràctiques i dinàmiques d'empresa al llarg del temps amb l'objectiu d'esquivar el màxim d'elements susceptibles de comportar laboralitat en les seves relacions amb les treballadores. Les plataformes aprenen de les experiències de plataformes d'altres sectors -com les dels *riders*, que ja tenen un recorregut judicial important en la determinació de la laboralitat dels treballadors- i s'esforcen per no reproduir els elements provatoris que han determinat la laboralitat en aquests casos. Ens trobem, per tant, davant del que podríem anomenar un *moving target* o objectiu en moviment. Avançar en el sentit que ho va fer l'anomenada Llei Rider, establint la presumpció de laboralitat en la relació entre les plataformes i els seus treballadors i atorgant als representants dels treballadors el dret d'informació sobre els algorismes que empra la plataforma proporciona als treballadors un escut protector davant les lògiques empresarials individualitzadores.

En el cas de la plataforma de cures Cuideo, les treballadores estan contractades en el marc del SETL per la persona dependent o algú familiar. L'experiència de les treballadores de la llar contractades a través de la plataforma Cuideo mostra diferències amb la d'altres treballadores de la llar que són completament atribuïbles a la plataforma, essent probablement les més significatives la pèrdua de la capacitat de negociar el salari amb la família i el desdibuixament de la figura de l'ocupador en introduir-se un tercer actor. No obstant, es tracta d'una situació que revesteix més complexitat que la de les plataformes de neteja *on demand* analitzades i considerem necessària més recerca en profunditat.

En relació als efectes que la irrupció de les plataformes de neteja i cures ha tingut sobre les condicions de treball de les treballadores, val a dir que les plataformes han augmentat l'enorme precarietat que ja pateix el col·lectiu. D'una banda, com hem vist, han agreujat condicions preexistents com la baixa remuneració, la vulnerabilitat davant de situacions de tracte abusiu o discriminatori, la inseguretat i, en el cas de les plataformes de neteja *on demand*, també la informalitat. Per altra banda, han incorporat nous elements de precarització, característics del treball en plataforma i que identifiquem amb el que es coneix com a riscos psicosocials del treball, principalment relacionats amb el control excessiu o la impossibilitat de desconnexió, creant ansietat, estrès i patiment psicològic, especialment en el cas de les plataformes de neteja *on demand*. És en aquest sentit que podem concloure que les plataformes tenen l'efecte de precaritzar allò que ja és precari.

Pel que fa a necessitats concretes de les treballadores, destaquen la necessitat d'acompanyament psicològic, en especial entre les treballadores de cures; la necessitat de disposar d'espais on poder compartir amb altres treballadores les seves experiències, inquietuds i demandes; l'accés a formació, i l'establiment per part de les plataformes de sistemes de valoració de les hores necessàries de treball per a realitzar els encàrrecs de neteja dels clients. Dotar les treballadores de la llar de la protecció social que els ha estat negada, reconèixer la laboralitat de les relacions allà on pertoqui i prestigiar un treball que és valuós i central a la nostra vida són necessitats que transcendeixen les condicions de treball i de vida concretes de les treballadores i que es fa imprescindible per aconseguir una societat més justa.



## 6. PROPOSTES SINDICALS

- **Presumpció de laboralitat en les plataformes de neteja on demand.** La presumpció de laboralitat és un escut protector davant de la tendència a la deconstrucció de les relacions laborals. D'acord amb els nombrosos indicis d'existència d'una relació laboral entre les plataformes Clintu i MyPoppins i les seves treballadores, reclamem l'establiment de la presumpció de laboralitat per a les plataformes de neteja on demand, de la mateixa manera que es va fer, en el cas de les plataformes de repartiment a domicili, amb l'anomenada "Llei Rider". Cal, per tant, ampliar l'abast d'aquesta llei al conjunt de les empreses de plataforma.

- **Rati icació del conveni 189 de l'OIT** sobre els drets laborals i de seguretat social de les treballadores de la llar, que ha de comportar:

- **Incorporació completa de les treballadores de la llar al Règim General de la Seguretat Social (RGSS).** El Sistema Especial per a Treballadors de la Llar i la deficient protecció social que el caracteritza suposa un greu perjudici per a les treballadores i és un dels elements que condicionen l'elevada precarietat del sector. No tenir accés a la prestació d'atur o poder ser acomiadada en qualsevol moment i sense cap motiu no té només implicacions econòmiques, sinó també psicològiques, perquè genera incertesa, estrès i ansietat. També afecta la capacitat de planificar la pròpia vida i pot empènyer les treballadores a acceptar (o continuar amb) condicions de treball penoses davant la possibilitat de quedar-se en situació de desempar. Davant d'aquells que al·leguen raons històriques per al tracte discriminatori a les treballadores de la llar, entenem que el que existeix és un deute històric amb aquestes treballadores.

- **Polítiques públiques de suport a les famílies que contracten.** La incorporació de les treballadores de la llar al RGSS comporta un augment dels costos de contractació i també de les obligacions de les persones que contracten una treballadora de la llar, més evident encara en el cas de la contractació de treballadores internes o amb llargues jornades. El cost de la millora de la protecció social de les treballadores de la llar no pot recaure únicament en les famílies, que en molts casos ja realitzen un gran esforç econòmic per poder contractar una treballadora. Haver de tenir cura de persones grans o dependents no hauria de ser un motiu d'empobriment de les famílies. Per aquest motiu, calen polítiques públiques adreçades a acompanyar les famílies en les noves obligacions que comporti el pas de les treballadores de la llar al RGSS i també a alleugerir la càrrega econòmica de la contractació, ja sigui en forma d'ajuts directes o de desgravacions fiscals.

- **Incorporació de les treballadores de la llar a la normativa de prevenció de riscos laborals.** En el sector de les cures i la neteja en domicilis són habituals els riscos físics, els riscos derivats de la manipulació i l'exposició prolongada a productes químics i també els riscos ergonòmics associats a la càrrega de pes i les postures forçades, molt especialment en el cas de les cuidadores que tenen cura de persones amb mobilitat reduïda. Com hem vist, també cobren rellevància els anomenats riscos psicosocials del treball, que relacionem amb situacions d'estrès, patiment psicològic, situacions de discriminació, abús o assetjament sexual. Malgrat això, les treballadores de la llar resten avui dia explícitament excloses de la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, tant a nivell estatal (Llei de Prevenció de Riscos Laborals, LPRL) com europeu

(Directiva 89/391/CEE). És urgent el desenvolupament d'una normativa de prevenció de riscos laborals que tingui en compte l'especificitat del sector.

- **Formació especialitzada i en drets laborals.** Les treballadores de cures i neteja estan exposades a nombrosos riscos en el desenvolupament del seu treball que poden afectar la seva salut tant física com mental. Sovint això succeeix sense que les treballadores disposin de la formació necessària per desenvolupar el seu treball de forma segura. Considerar que qualsevol persona pot desenvolupar el treball de neteja i cures sense disposar de formació especialitzada és una conseqüència de la seva escassa valoració social. És necessari facilitar l'accés a formació especialitzada que permeti a les treballadores desenvolupar el seu treball en adequades condicions de seguretat. Considerem també essencial proporcionar a les treballadores formació en matèria de drets laborals com a pas previ indispensable per poder exercir-los i poder reclamar-los quan aquests no es compleixen.
- **Reforma de la Llei d'estrangeria.** Les treballadores migrants en situació irregular experimenten una situació d'especial vulnerabilitat que augmenta les seves possibilitats de patir abusos laborals. Cal una modificació substancial de la Llei d'estrangeria i flexibilitzar els requisits per a la regularització administrativa dels treballadors i treballadores irregulars per tal de dignificar les seves condicions i que es puguin incorporar al treball formal.
- **Reforç de la Inspecció de Treball.** En el sector de les cures i la neteja a domicili es produeixen abusos laborals de forma habitual, que abarquen des del treball informal a la negació de drets laborals bàsics. Exigim a les administracions públiques competents que dotin de més recursos humans i materials la Inspecció de Treball, per tal de poder fer el seguiment i garantir el compliment de la legalitat en el sector de les cures i la neteja a domicili. El personal d'inspecció ha d'estar, a més, format i especialitzat en gènere, per poder actuar d'ofici a l'hora de detectar i identificar discriminacions laborals.
- **Regulació específica per a plataformes.** El treball en plataforma pot agreujar la situació de precarietat que existeix de base entre les treballadores de neteja i cures a domicili. Reclamem el desenvolupament d'una regulació específica per al treball en plataforma, que obligui a les plataformes a disposar de: 1) Protocol de prevenció i d'actuació davant de situacions de discriminació, maltractament, violència o assetjament sexual; 2) Pla de prevenció de riscos psicosocials associats al treball en plataforma, i 3) Sistemes objectius de valoració del temps necessari per a la realització dels serveis que sol·liciten els clients, imprescindibles per a una planificació justa dels horaris i les càrregues de treball.
- **Reconeixement de la centralitat del treball de neteja i cures en la societat.** Aquest reconeixement requereix mesures ja enunciades i que actuen de forma directa sobre la situació de les treballadores, com la seva protecció social completa, l'accés a formació o el reconeixement dels riscos de l'activitat laboral. No obstant, és necessari prendre també mesures de més ampli abast en aspectes amb gran capacitat d'impacte sobre el sector de les cures i la neteja a domicili, com ara l'augment de les pensions mínimes i una major inversió i agilització de la Llei de dependència.