
Análisis completo de la Confederación Europea de Sindicatos (CES) sobre las mayores plataformas digitales

Amazon Mechanical Turk

Criterio 1:

Los trabajadores no tienen voz para establecer los límites máximos de remuneración en sus puestos de trabajo. Mientras que en principio esto lo determina el cliente, en la práctica las cantidades no varían dentro de las diferentes categorías de trabajo realizadas. Más importante aún, Amazon Mechanical Turk se reserva el derecho de deshabilitar, complementar o modificar las opciones de remuneración en cualquier momento.

También se debe considerar que el pago del trabajo realizado puede ser rechazado si el cliente o la plataforma laboral digital lo fundamentan en una "buena causa". Amazon Mechanical Turk podrá incluso rescindir el contrato y el futuro acceso a la plataforma del trabajador sin previo aviso por cualquier motivo.

Criterio 2:

Amazon Mechanical Turk solicita a sus trabajadores que se comporten con los clientes "de manera profesional y con cortesía, y proporcionen la información razonablemente solicitada en relación con el desempeño de sus tareas". Además, otras demandas de los trabajadores indican que deben realizar sus tareas "de manera competente y profesional" y se les impide utilizar cualquier método automatizado para apoyar su trabajo. La plataforma puede solicitar a los trabajadores que completen una prueba de calificación a pedido de los clientes.

Criterio 3:

La plataforma podrá implementar mecanismos para el seguimiento de las tareas realizadas por los trabajadores y el desempeño de estos trabajos, que también está sujeto a calificación. También recopila esas calificaciones y las publica para aviso público en el sitio. A los clientes se les otorga el poder de rechazar los trabajos terminados antes de tener que pagar por ellos.

Criterio 4:

No se aplica

Criterio 5:

Los trabajadores de Amazon Mechanical Turk no pueden realizar trabajos a través de otros medios que no sean la plataforma, lo que prácticamente impide que los trabajadores construyan una base de clientes o se comuniquen con los clientes por cualquier otro medio.

Uber

Criterio 1:

Uber fija el nivel de remuneración de sus trabajadores. El pasajero paga la tarifa a Uber, y esta paga a los trabajadores semanal o diariamente el monto total ganado por los viajes realizados. Se deduce de la tarifa un importe del 25% en concepto de gastos de servicio. Si bien el cliente y los trabajadores pueden acordar mutuamente tomar una ruta diferente a propuesta de la aplicación y esto puede tener un impacto en la tarifa, no se trata de una negociación libre entre el pasajero y los trabajadores.

Uber decide unilateralmente sobre una posible solución en caso de quejas de los clientes, incluido el ajuste de la tarifa acordada. El trabajador puede oponerse a esto, pero la decisión final recae en Uber.

Criterio 2:

Los trabajadores deben aceptar las condiciones establecidas por Uber para ser admitidos en su plataforma. Las condiciones bajo las cuales pueden comenzar a usar la aplicación Uber no son negociables: primero deben aceptar completamente todas las condiciones para poder proporcionar viajes en taxi a través de la aplicación.

Uber determina unilateralmente los términos bajo los cuales trabajan los conductores, que Uber también puede cambiar unilateralmente, y los trabajadores no pueden rechazar estos cambios si van a continuar conduciendo a través de la aplicación Uber.

Criterio 3:

Los trabajadores reciben una calificación a través de la aplicación y, por lo tanto, son evaluados, lo que puede afectar el acceso a la plataforma Uber y los viajes ofrecidos. Una calificación baja puede desembocar en la exclusión de la plataforma, mientras que una calificación alta es un criterio importante para calificar un estado más alto con las aplicaciones, lo que genera beneficios financieros para el conductor.

Criterio 4:

Uber verifica explícitamente, mediante un selfie que deben tomar los trabajadores, si el trabajo se realiza en persona.

El algoritmo de la aplicación Uber determina cómo se asignan y priorizan los viajes, sobre la base de un sistema establecido por la empresa. Cuando se ofrece un viaje, Uber proporciona una cantidad limitada de datos, por lo que el conductor no puede aceptar solo los viajes más ventajosos para él.

El algoritmo de Uber actúa como un incentivo financiero y tiene un efecto disciplinario e instructivo, independientemente de que los trabajadores tengan cierta libertad, hasta cierto punto, para rechazar un viaje, determinar sus propios horarios y usar diferentes aplicaciones u otros sistemas

de reserva al mismo tiempo. Una vez que utilizan la aplicación de Uber y se registran para este fin, están sujetos al funcionamiento de su algoritmo.

La frecuente cancelación de viajes por parte de los trabajadores conduce a la exclusión del uso de la aplicación Uber. Rechazar un viaje ofrecido tres veces también significa que el conductor se desconecta del sistema y, por lo tanto, ya no se le ofrecen viajes hasta que vuelva a iniciar sesión.

Criterio 5:

No se aplica.

Glovo

Criterio 1:

Para tratar de evitar la aplicación de la ley conocida en España como "Ley Rider", Glovo cambió la forma en que se determina la retribución de un sistema fijo gestionado exclusivamente por la empresa a un sistema de subasta de retribución en el que los trabajadores ofrecen los precios más bajos para conseguir los puestos de trabajo. Este modelo no justifica eximir a la empresa del control de precios, considerando que la subasta está controlada por la empresa y en realidad no ofrece ninguna posibilidad a los trabajadores de obtener mayores remuneraciones.

Criterio 2:

Glovo especifica cómo se debe realizar el trabajo y el servicio prestado. La empresa controla el cumplimiento de las instrucciones a través de la aplicación. Se establece que el repartidor debe realizar el servicio dentro del tiempo máximo de trabajo pactado; también se especifica cómo deben dirigirse los trabajadores al usuario final; se prohíbe a los trabajadores el uso de distintivos corporativos como camisetas, gorras, etc.

Criterio 3:

La empresa ha establecido un sistema de puntuación que, entre otros factores, se basa en la valoración del cliente final. El establecimiento de sistemas de control de la actividad productiva basados en las valoraciones de los clientes debe entenderse como un indicio favorable de la existencia de un contrato de trabajo. Asimismo, los trabajadores de Glovo están sujetos a un sistema de control permanente durante la prestación del servicio mediante un sistema de geolocalización GPS.

Criterio 4:

El sistema de calificación de los trabajadores determina su libertad de elección de horarios ya que, si no están disponibles para prestar servicios en las franjas horarias de mayor demanda, su calificación disminuye y con ello la posibilidad de que se le asignen más servicios en el futuro. Esto equivale a perder oportunidades de empleo y remuneración. Además, la empresa sanciona a los

repartidores no asignándoles órdenes cuando no estén operando en las franjas horarias reservadas, salvo causa justificada debidamente comunicada y acreditada.

Criterio 5:

Los trabajadores de Glovo no tienen ninguna implicación en los acuerdos establecidos entre Glovo y las tiendas y restaurantes, ni en la relación entre Glovo y los clientes a los que sirven los pedidos. Los trabajadores no cierran contratos con ninguno de ellos, limitándose a prestar los servicios en las condiciones impuestas por Glovo. Es la empresa la que acuerda con los distintos establecimientos los precios que pagan y fija unilateralmente las tarifas que recibe el repartidor por el trabajo realizado.

Cuideo

Criterio 1:

La plataforma laboral digital española “Cuideo” controla un sistema de competencia a la baja entre sus trabajadores en los precios ofrecidos por los servicios de cuidado del mercado. La empresa tiene pleno control sobre las ofertas realizadas por los trabajadores.

Criterio 2:

La plataforma establece diferentes requisitos para que los trabajadores accedan a las ofertas de trabajo a través de la plataforma, en ocasiones adaptados a las necesidades específicas de cada cliente. Estos requisitos se cumplen a través de la participación en cursos organizados por la plataforma (previo pago por parte de los trabajadores para asistir a ellos) y la lectura de diferentes manuales de capacitación.

Criterio 3:

Este seguimiento se realiza a través del sistema de calificación de la plataforma, que es controlado por la compañía y al que los empleados no pueden oponerse en caso de resultados negativos.

Criterio 4:

Los trabajadores reciben penalizaciones por la no aceptación de ofertas en forma de menos oportunidades laborales futuras e incluso desconexión permanente de la plataforma.

Criterio 5:

No se aplica

Deliveroo

Criterio 1:

No solo la plataforma determina la remuneración, sino que los trabajadores no conocen el nivel de remuneración antes de aceptar los viajes, ya que la información sobre la duración (y, por lo tanto, el pago) no se divulga. El rechazo de un viaje después de su aceptación conlleva una penalización para los trabajadores.

Criterio 2:

Las calificaciones de los clientes se utilizan para asignar trabajo en el futuro, por lo que se establece un sistema de control y disciplina basado en la revisión de los clientes que los trabajadores pueden corregir, pero bajo el control de la plataforma.

Los trabajadores deberán utilizar bolsas aisladas proporcionadas por Deliveroo (previo pago) con los logos de la plataforma laboral digital.

Criterio 3:

El rendimiento se basa en el sistema de revisión de clientes mencionado anteriormente.

Criterio 4:

Los trabajadores son sancionados por la denegación de puestos de trabajo al otorgarles menos oportunidades o incluso la desconexión de la plataforma. Al respecto, hay constancia de que trabajadores de Deliveroo que se encontraban de vacaciones fueron desconectados de la plataforma por falta de disponibilidad para el puesto de trabajo.

Otro elemento de restricción de la libertad está nuevamente relacionado con las calificaciones de reputación, que son específicas de la plataforma y, por lo tanto, dan como resultado efectos de “bloqueo” para los trabajadores en esa plataforma en particular.

Criterio 5:

Al igual que ocurre con plataformas laborales digitales similares, los trabajadores de Glovo no participan en los términos y condiciones de los acuerdos cerrados con los proveedores y los clientes, simplemente entregan la comida en las condiciones estipuladas por Deliveroo.