

Las plataformas web (y qué demandar desde el sindicalismo latinoamericano)

Sofía Scasserra
SETIEMBRE DE 2018

- Las plataformas surgieron tímidamente. Para complementar los empleos existentes y hacerse de un dinero extra, decían. Era común escuchar este tipo de discurso. Te conectabas a un sitio web y de repente, al poco tiempo, conseguías una manera de hacer algo de dinero adicional. El modelo de negocio se fue instalando hasta irrumpir escandalosamente en la escena con los primeros dilemas y conflictos de interés que surgieron.
- El presente trabajo busca comprender qué es una plataforma y cómo funciona. Abordar la situación de los derechos laborales a raíz de estas modalidades de trabajo, en las que el nuevo «superior» que controla a los trabajadores es un algoritmo matemático y permite a las empresas desvincularse de responsabilidades.
- Sofía Scasserra nos aporta además en este documento ideas a tener en cuenta a la hora de negociar condiciones de trabajo para los trabajadores y trabajadoras del sector, así como también para contribuir al debate a fin de lograr una legislación nacional que proteja sus derechos.



¿Qué es una plataforma y cómo funciona?

La noción básica de plataforma conforma un espacio web donde se comunican la oferta y la demanda de un producto o servicio de manera fácil y eficiente. Una plataforma es simplemente un lugar en internet donde aquellos que quieren determinado servicio ingresan a buscarlo y aquellos dispuestos a ofrecerlo ingresan para ese fin. Las plataformas pueden ser de compraventa de bienes muebles, como es el caso de Mercado Libre, eBay, Amazon o Alibaba, o de servicios, como Uber, Airbnb, Rappi o PedidosYa. Cualquier servicio que se nos ocurra en la economía puede ser solicitado a través de una plataforma una vez que esta ha sido diseñada y puesta en funcionamiento.

La realidad es que las plataformas comenzaron de manera tímida. Muchas eran para compra de bienes muebles en un comienzo y eran utilizadas por la población para vender productos usados, pero poco a poco fueron tornándose en espacios publicitarios para comercios y pymes.

Las plataformas de servicios parecían una buena idea para lograr lo que se denomina *economía colaborativa*, que nos permitía encontrar alguien con quien compartir el auto camino al trabajo o con quien intercambiar casa de veraneo. Este fue el espíritu en un principio. Lo que comenzó con fines prácticos se convirtió en una fuente de trabajo para miles de personas en el mundo y el sector sigue creciendo a pasos agigantados.

La idea básica es tener un trabajador «emprendedor». Se tiene la idea de que el que trabaja en plataformas es su propio jefe y trabaja en su tiempo y ritmo. La realidad es que las plataformas hoy fijan las condiciones de trabajo y ya existe jurisprudencia en el mundo sobre la vinculación que existe entre la plataforma y sus trabajadores.¹

1. <http://fortune.com/2018/07/21/uber-drivers-employees-new-york-unemployment/>.

El trabajador abre su cuenta, se «loguea» en la plataforma y empieza a ofrecer su servicio; la plataforma responde en consecuencia, ofreciendo posibilidades de empleo de acuerdo a la demanda. Concluido el servicio, el cliente otorga una puntuación al trabajador y el trabajador al cliente. Esta es la manera de interactuar general. Esa puntuación formará parte del historial de ambos y será determinante a la hora de encontrar nuevos empleos o solicitar nuevos servicios, «filtrando» malos clientes y trabajadores de baja *performance*.

El puntaje y sus problemas

Pero el trabajador no solo recibe el puntaje otorgado por el cliente. Las plataformas tienen otros sistemas para calificar trabajadores. Estos funcionan de manera automática a través de un algoritmo matemático que registra, por ejemplo:

- cuánto tiempo demora en responder consultas;
- cuánto tiempo demora en efectivamente entregar el producto o servicio;
- si utiliza la forma de financiación que otorga la página web;
- cuántas horas al día trabaja;
- porcentaje de rechazo de los empleos ofrecidos;
- si tiene uniforme de la empresa (que debe comprar él mismo).

Estas y otras cuestiones propias de cada plataforma son analizadas y puntuadas de manera automática por un algoritmo, decidiendo así la permanencia o no del trabajador en la plataforma y la calidad de empleos que se le van a ofrecer en el futuro. Por ejemplo, si vendo productos y el algoritmo considera que tengo una baja o mala *performance*, muy probablemente cuando alguien busque mi producto otros vendedores aparecerán primero en las búsquedas, o si mi servicio es deficiente, clientes recurrentes y altamente rentables no me serán ofrecidos.



En un principio puede sonar positivo saber que el cliente que recibo es un buen cliente. Y como consumidor saber que el trabajador que me atiende es responsable en sus quehaceres. Pero ¿es esto del todo cierto? La realidad es que las plataformas normalmente no tienen una forma eficiente de contactarse con una persona a la cual explicarle situaciones o sugerirle que contemple las acciones de otra manera. No hay grises. Es blanco o negro. En algunos casos esto resulta abusivo con el trabajador. Supongamos una plataforma de servicios de diseño o enseñanza de idiomas. Muy probablemente si el trabajador está enfermo un día pueda atender consultas pero no otorgar el servicio de manera eficiente, por ende pasará el día conectado, pero la plataforma lo castigará interpretando una *performance* débil, producto de su retardo en la entrega. Es decir, *para un trabajador que sabe que no puede satisfacer al algoritmo de manera plena es mejor no trabajar que hacerlo sin la totalidad de sus capacidades*, obviamente a costa de perder clientes y, por ende, dinero.

No hay derecho a réplica, no existe la posibilidad de decirle al cliente «hoy no puedo pero entrego mañana». El mediador electrónico es lapidario con aquel «emprendedor» que busca trabajar.

Otro problema no menor es la calificación que otorgan los clientes, que muchas veces confunden la *performance* del trabajador o la trabajadora con la de la plataforma. Es decir, adjudican fallas del sistema a un servicio deficiente, y cuando llega la hora de calificar, castigan al trabajador. Esto es recurrente y resulta problemático para muchos.

El comercio electrónico, sus normas y los empleadores

Para quienes aún no se encuentren en el tema, es bueno contar que el comercio electrónico a escala internacional es mucho más que comprar y vender por internet. Una cosa es lo que se entiende por esta actividad y otra muy distinta es la legislación que se desea aprobar para regularla (o, mejor dicho, desregularla). La Organización Mundial del Comercio (OMC) lo define como «la producción,

distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos». O sea que comercio electrónico es, por definición, el que ocurre a través de todas las plataformas existentes y que existirán en un futuro.

Las reglas que se están negociando actualmente en el mundo para «regular» las actividades electrónicas pueden resumirse en cinco puntos fundamentales:

1. Que no se pueda exigir presencia comercial de las empresas que operan a través de internet.
2. Que no se pueda exigir transferencia tecnológica para operar.
3. Que las empresas no se sometan a tribunales de defensa del consumidor locales.
4. Que no paguen impuestos por las transferencias de datos.
5. Que no se pueda exigir acceso ni radicación en el país de los datos que colectan.

Podemos encontrar estos puntos en diversos acuerdos internacionales de comercio de servicios electrónicos y fueron parte de las propuestas elevadas en la última Reunión Ministerial de la OMC en Buenos Aires: moldean el futuro del capital, y por ende de las empresas y del trabajo, logrando empresas que operan a través de la web, en lugares remotos, aprovechado las ventajas comparativas de cada nación, *sin ningún tipo de responsabilidad ni con quienes consumen (al no estar en las jurisdicciones de defensa del consumidor), ni con los trabajadores y trabajadoras (al no tener presencia comercial), ni con la ciudadanía en general (al no dar transferencia tecnológica ni pagar impuestos, pudiendo establecerse en paraísos fiscales)*.

Estas reglas fijan un nuevo paradigma de trabajador «emprendedor», que se limita a utilizar plataformas operativas para buscar una salida laboral siendo usuario de los servicios de portales en internet, y de consumidor, cada vez más dependiente de la tecnología y de la comodidad que esta trae,



dando gratuitamente el nuevo oro de Potosí de la economía a las empresas: los datos.

Si ya en el proceso globalizador reconocer al patrón era cada vez más difícil, con este último salto es imposible. En efecto, muchos trabajadores empiezan a ofrecer sus servicios y cobran sus primeros trabajos sin haber visto jamás a un ser humano ni haber tenido contacto alguno con alguien que responda por la empresa. Desde el proceso de registración hasta la capacitación, todo se hace a través de la web y de manera automatizada.

La realidad es que si bien la idea de utilizar plataformas para ganar dinero extra suena interesante, cada vez se hace más evidente la relación laboral encubierta que existe.

La plataforma establece cómo se debe entregar un producto o servicio, en qué condiciones, en cuánto tiempo y de qué forma. Todo está estandarizado y parametrizado, y si el trabajador no cumple con esos parámetros es sancionado a través del algoritmo. Existen casos en que la plataforma dio de baja la cuenta de trabajadores por haber rechazado numerosas ofertas de trabajo de manera sostenida en el tiempo, con lo cual es una falacia aquello de que «sos tu propio jefe» y «podés elegir». En efecto, si no aceptás, la plataforma se reserva el derecho de desvincularte de manera permanente: un despido encubierto.² Otras veces la plataforma ofrece promociones al cliente sin consultar al trabajador y cargándole a él el costo de dicho descuento. Tal es el caso del envío bonificado en Mercado Libre o de promociones de 2x1 en Rappi, en que se ofrece un beneficio y el costo adicional lo tiene el trabajador,

2. Este fue el caso de un trabajador de Uber que comenzó a rechazar viajes luego de haber sufrido un hecho de inseguridad. Al cabo de un año, no pudo conectarse más a la plataforma de manera repentina. Cuando la contactó a través de Facebook (puesto que no tenía otra forma de hacerlo), la empresa informó que esta conducta había llevado a que no fuera considerado un buen chofer y por ende le habían dado de baja su cuenta. Nunca más pudo conectarse por más explicaciones del caso.

que se ve obligado a aceptarlo para no ser calificado de manera negativa.

De esto se deduce que el nuevo «superior» que controla a los trabajadores es un algoritmo matemático. Esto es utilizado por muchas empresas para defenderse frente a los embates jurídicos alegando que no fueron ellas quienes determinaron la desvinculación del trabajador, sino el algoritmo. Esto es falso, ya que el algoritmo es diseñado por seres humanos según los parámetros y requerimientos que emanan de la gerencia de la empresa. Ergo, los empresarios siguen siendo responsables de los efectos que pueda tener el algoritmo sobre la vida de los trabajadores.

Cabe destacar que estos datos que almacena la plataforma sobre nuestro historial laboral no son libres y la plataforma se reserva el derecho a hacer con ellos lo que le plazca, pudiendo encauzar un nuevo negocio vendiéndolos para fines comerciales, así como también utilizarlos para aperebir al trabajador sin que este lo sepa.

Derechos vulnerados

Desde que surgieron estas nuevas formas de trabajo «atípicas» mucho se ha dicho sobre la capacidad de registrar a los trabajadores y otorgarles derecho a la salud y a la jubilación. En Alemania ya existe un sistema parecido al que utilizan los actores con una caja de trabajadores de plataformas que les brinda estos beneficios. Estas propuestas son múltiples e interesantes y de fácil acceso a través de la web. Pero ¿son estos los únicos derechos que son vulnerados?

- La jornada de ocho horas. La mayoría de estas plataformas no tienen un mínimo ni un máximo de horas en que se puede estar conectado. Solo algunas «sugieren» tomar un descanso en caso de que se superen las 12 horas de trabajo sin interrupción, y aun así con solo desconectarse unos minutos y reconectarse estaría resuelto el problema para comenzar el conteo de cero nuevamente.



- El salario mínimo. La gran mayoría no cumple con este parámetro, según el cual si un trabajador permanece activo ocho horas al día, cinco días a la semana, no llega a cubrir el salario mínimo vital y móvil.
- Vacaciones, días por enfermedad y otros. Obviamente, como el trabajo es a demanda y el trabajador cobra por cada servicio, estos beneficios son inexistentes. Pero más aún, el trabajador no tiene derecho a no trabajar a pleno si quiere tener una excelente *performance*, puesto que el algoritmo lo castiga crudamente. Es a todo o nada, el trabajador no puede tener un día por enfermedad en que esté dispuesto a no perder toda su paga a cambio de no hacer reposo.
- Trabajo infantil y trabajo forzado. En algunas plataformas no hay manera de controlar que efectivamente la persona registrada es aquella que está otorgando el servicio. Por ende, es susceptible de esconder fraudes de este tipo.
- Horas ociosas. Al conectarse a la plataforma, no siempre hay trabajo disponible. Se puede estar varias horas esperando una oferta de trabajo antes de que llegue alguna. ¿Quién se hace cargo de esas horas improductivas que el trabajador destinó a su empleo?

Por qué es importante el debate en torno al empleo del futuro

Las plataformas hoy constituyen una pequeña proporción del empleo total. No son significativas dentro de la economía global, pero vienen creciendo a pasos agigantados. La mayoría de los trabajadores se concentran en Europa, India y América del Norte. En América Latina, Brasil es donde tiene mayor densidad, el resto de la región aún no logra insertarse en este nuevo modelo de negocios.

La realidad es que frente a los cambios económicos y las duras realidades de algunos sectores vulnerables, como minorías sexuales, migrantes y mujeres, los empleos de plataforma son una

opción atractiva de inserción laboral, sobre todo para los jóvenes, que tienen alto conocimiento y manejo de la tecnología y no deben enfrentarse a la aprobación de un representante empresarial en una entrevista laboral. En efecto, frente a realidades duras y tristes como la discriminación, la xenofobia, el racismo o la explotación laboral, la virtualidad de una plataforma ofrece una salida rápida y accesible a todos.

La vulnerabilidad característica de la fuerza de trabajo en los empleos de plataforma es un elemento extra a tener en cuenta a la hora de entender los bajos salarios que ofrece el mercado. En efecto, aun cuando el salario está por debajo del mínimo, hay trabajadores dispuestos a aceptarlos, puesto que la opción es no tener empleo en sectores más tradicionales.

En América Latina, cuidar los derechos de los trabajadores de plataformas es cuidar los derechos de las minorías —las mujeres (que se mueven a esta opción para poder conciliar la doble jornada de trabajo que enfrentan), los migrantes, el colectivo LGTBIQ y los jóvenes—, así como también cuidar los derechos laborales de los empleos del futuro para todas y todos.

Ideas para la negociación colectiva y la regulación activa

A modo conclusivo, existen varias ideas a tener en cuenta a la hora de negociar condiciones de trabajo para los trabajadores y trabajadoras del sector, como también para contribuir al debate a fin de lograr una legislación nacional que proteja sus derechos.

1. Respeto por los derechos fundamentales

El trabajo es trabajo. Y por el solo hecho de tratarse de un trabajador se deben respetar los derechos universales declarados en la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto incluye la libertad sindical y la negociación colectiva. Las plataformas y algoritmos están diseñados por seres humanos,



es menester demandar que esas personas que tienen en sus manos la responsabilidad tengan presentes estos derechos a la hora de determinar las condiciones de trabajo del sector y, de no cumplirlos, tener la posibilidad de demandarlos a nivel nacional e internacional.

2. Portabilidad del rating

A menudo se escucha que es una necesidad de la economía volver el empleo más dinámico, más flexible, para adaptarse a estas nuevas realidades. Si ese es el objetivo, entonces los ratings que obtienen los trabajadores por sus empleos deben ser portables. Si un trabajador abandona una plataforma y decide cambiarse a otra más rentable, no es justo que comience de cero sin historial laboral, pagando el costo de entrada sin que se tenga en cuenta todo el esfuerzo que ya ha realizado. Un sistema de ratings portables de los trabajadores de plataformas es necesario para que la competencia salarial sea al alza y no a la baja.

3. Portabilidad de datos

Los datos y el historial laboral deben ser portables. Cuando un trabajador o trabajadora se desvincula de una plataforma debe tener derecho a pedir que se le entregue toda su información, así su historial laboral y su *performance* pueden servirle como currículum al presentar todo lo que ha realizado en su vida.

4. Canales de comunicación con los trabajadores

Los trabajadores deben tener un lugar donde poder comunicarse con la empresa de manera fluida y elevar sus demandas tanto como trabajadores individuales como colectivamente. En algunas plataformas no existe manera de contacto eficiente. Debe haber una vía de comunicación con la gerencia de la empresa.

5. Admisión de días de baja *performance*

En todas las plataformas debe existir una manera de que el trabajador avise que ese día tendrá una

performance limitada y el algoritmo evite calificarlo. Esto es fundamental sobre todo para las mujeres, que al hacerse cargo de la economía del cuidado mayormente tienen días en los que no pueden trabajar al 100 % puesto que tienen niños enfermos o tareas del hogar que deben resolver. Es frecuente que esos días el trabajador opte directamente por no trabajar, perdiendo dinero, antes que ingresar a su empleo y ser castigado por su baja atención. Se debe contemplar un mínimo de días al mes en que el trabajador o trabajadora tenga derecho a solicitar que no se tomen en cuenta para su *performance* y no se lo castigue por su limitada capacidad en la jornada.

6. Exigencia de registro e información a las autoridades

Cada plataforma debe exigir documento. Esto es esencial para evitar empleo infantil y trabajo forzado. A su vez, la empresa debe tener la obligación de informar a las autoridades quiénes son empleados en la plataforma.

7. Sistema registral para múltiples empleadores

Si la flexibilidad es el empleo moderno y los empleos de plataforma son el paradigma de estos, es necesario un sistema registral que contemple múltiples empleadores para ellos. A nivel internacional ya existen experiencias; por ejemplo, en Argentina los actores tienen un sistema particular que les permite tener diversos empleos, pero todos aportan a un sistema de jubilación y salud en beneficio del trabajador.

8. Jornadas limitadas

Se debe respetar la jornada laboral que establezca la ley local. No puede ser admitido trabajar 20 horas en un día. Luego de determinada cantidad de horas trabajadas la plataforma debe desconectarse automáticamente y no permitirle al trabajador reconectarse hasta que no pase un tiempo mínimo de descanso.



9. Salario mínimo

Si el trabajador ha trabajado en una semana determinada cantidad de horas, el salario a depositar como contraprestación por sus servicios debe ser igual o mayor que el salario mínimo vital y móvil. Si no alcanza esa suma, la empresa debe compensar. No es justo que el trabajador se haga cargo de las horas improductivas en que no hay demanda. En todo caso la empresa debe incentivar con dinero extra para que los trabajadores elijan estar conectados en las horas de mayor demanda. Pero ese costo no debe ser del trabajador.

10. Consulta a los trabajadores

La empresa debe consultar a los trabajadores en caso de ofrecer descuentos y promociones, y el trabajador debe tener el derecho a negarse a ofrecerlos si así lo desea. Resulta injusto que la empresa ofrezca descuentos y que estos estén a cargo del trabajador, que debe aceptarlos sin derecho a réplica a fin de no ser castigado por un algoritmo de manera automática.

11. No aprobar normas internacionales vinculantes respecto al comercio electrónico

Es fundamental mantener la soberanía y la potestad de regular las plataformas, sobre todo en esta fase inicial en que hay desconocimiento de sus po-

sibilidades. Los Estados soberanos deben ser capaces de exigir presencia comercial, pago de impuestos y protección de datos, entre otras cosas, a fin de no atarse a un sistema de precarización laboral internacional. Tratados como el TISA, el TPP, la Organización Mundial de Comercio, entre otros, deben discontinuar las negociaciones en torno al comercio electrónico.

12. Instancias de control

Estos nuevos empleos demandan un esfuerzo adicional de las autoridades y los sindicatos para controlar los diversos y novedosos canales por los cuales se vulneran los derechos de los trabajadores y trabajadoras. Por ende, es necesario un sistema de control continuo. Un sistema que tenga acceso a los cuestionarios que deben completar los clientes, que pueda exigir información a las empresas sobre cómo son tenidos en cuenta y cómo se diseñan los sistemas de calificación de los trabajadores, entre otras cosas. Es necesario poder identificar problemas y brindar soluciones que deban ser escuchadas por las empresas.

Estas son algunas sugerencias para fomentar el debate y generar ideas que ayuden a que la jornada de trabajo de este sector no incurra en múltiples violaciones de los derechos laborales, a fin de lograr, en el futuro, empleo decente para todas y todos.



Autora

Sofía Scasserra. Investigadora y docente, Instituto del Mundo del Trabajo Julio Godio-UNTREF. Asesora en temas económicos y de comercio internacional, FAECYS-UNI Américas.

Twitter @SofiaScasserra

Pie de imprenta

Friedrich-Ebert-Stiftung | Uruguay
Plaza Cagancha 1145 piso 8 | 11100 Montevideo |
Uruguay

Responsable:

Uta Dirksen, representante de la Fundación
Friedrich Ebert (FES) en Uruguay

Tel.: ++598-2902-29-38 | Fax: ++598-2902-29-41
<http://www.fesur.org.uy> | fesur@fesur.org.uy

Edición y corrección de estilo | María Lila Ltaif |

Diagramación | glyphos |

Impresión | Impresos DIB |

Depósito legal | 374.350/18 |

Fundación Friedrich Ebert (FES)

La Fundación Friedrich Ebert (FES) fue creada en 1925, y es la fundación política más antigua de Alemania. Es una institución privada y de utilidad pública, comprometida con el ideario de la democracia social. La fundación debe su nombre a Friedrich Ebert, primer presidente alemán democráticamente elegido, y da continuidad a su legado de hacer efectivas la libertad, la solidaridad y la justicia social. Cumple esa tarea en Alemania y en el exterior en sus programas de formación política y de cooperación internacional, así como en el apoyo a becarios y el fomento de la investigación.

Para solicitar publicaciones:

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES.

Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente las de la Friedrich-Ebert-Stiftung (o las de la organización para la que trabajan los autores o las de las entidades que auspiciaron la investigación).

Esta publicación ha sido impresa en papel fabricado de acuerdo con los criterios de una gestión forestal sostenible.

ISBN: 978-9974-8608-7-2