

ALEJANDRA DINEGRO MARTÍNEZ



Estándares laborales en la economía de plataformas

**FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG**

OBSERVATORIO 
DE PLATAFORMAS
PERU

Alejandra Dinegro Martínez
-Estándares laborales en la economía de plataformas-

Fundación Friedrich Ebert-Stiftung (Perú)
Observatorio de Plataformas-Perú. Plataformas digitales de empleo

ESTÁNDARES LABORALES EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

Autora: Alejandra S. Y. Dinegro Martínez

© Observatorio de Plataformas – Perú. Plataformas digitales de empleo.

Avenida Universitaria 1235, Lima 1- Perú

Sitio web: www.odpperu.org

© Fundación Friedrich Ebert-Stiftung-Perú

Avenida Camino Real 456 - Torre Real Of. 901, San Isidro, Lima 27-Perú

Telf.: (511) 441-8494

Sitio web: www.peru.fes.de

Representante: Sara-Nathalie Brombart

Coordinación FES: María del Pilar Sáenz, Directora de Proyectos

Diseño y diagramación: diciembre 2023

Impreso en: Life Gráfica

Av. Bolivia 148, Stand 122-B, Lima 1

Primera edición, setiembre de 2024

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2024-10074

Tiraje: 500 ejemplares.

Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente las de la Fundación Friedrich Ebert.

Se autoriza la reproducción total o parcial de este documento, siempre y cuando se haga la referencia a la fuente bibliográfica.

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

INDICE

INDICE	2
PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN	7
RESUMEN EJECUTIVO	14
ANTECEDENTES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DE EMPLEO EN PERÚ	45
PANORAMA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL MERCADO NACIONAL	54
EL CONTEXTO LEGAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE EMPLEO EN PERÚ	61
ANÁLISIS LEGAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS EVALUADAS.....	66
PUNTUACIONES.....	90
EXPLICACIÓN Y DETALLE DE LAS PUNTUACIONES	91
TESTIMONIOS.....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	111
ANEXO. GALERÍA FOTOGRÁFICA:.....	116



PRESENTACIÓN

La generación de políticas públicas y la adecuada regulación de los aspectos laborales en las economías digitales, y en particular en el sector que se desempeña a través de plataformas, se han convertido en los principales desafíos para la gobernanza del trabajo en la mayoría de países de América Latina y Caribe; retos a los que solo se puede responder de manera efectiva si se cuenta con información confiable y evidencia sistematizada que permita conocer con mayor detalle cómo funcionan las dinámicas laborales de las diferentes plataformas que brindan productos y servicios.

En el caso particular de Perú, es conveniente articular a la reflexión una serie de factores clave necesarios para complementar el análisis, como los altos porcentajes de informalidad laboral que no han podido disminuirse significativamente en los últimos diez años y junto a ello la dificultad de acceder a la protección social para millones de trabajadores y trabajadoras.

En este escenario, el trabajo que presenta Fairwork junto con el Observatorio de Plataformas en el libro “Perú: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas”, resulta un valioso aporte para que tanto los decisores de las políticas públicas, como los diferentes actores que intervienen en la incidencia de las mismas, realicen su labor basándose en la evidencia y propiciando el estableciendo de mecanismos informados para el diálogo tripartito, que

posibilite garantizar el respeto de los derechos laborales y de acceso a la protección social de quienes trabajan en el sector de las plataformas, pero también facilite mejoras en las formas de organización del trabajo de las propias empresas vinculadas al sector.

Cabe resaltar una consideración especial en los cinco principios que sustentan el estudio realizado por el Observatorio de Plataformas: Pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa, que definen aquellos aspectos básicos en los que se materializan prácticas de trabajo decente y sobre los cuales se deberían enfocar las reflexiones futuras.

Adicionalmente, destacar la utilidad que tiene la caracterización de los trabajadores y trabajadoras de las diferentes plataformas que operan en el país, presentada en el estudio que, aunque es solo una muestra referencial, permite dar una idea inicial de la realidad socio-laboral del sector, junto con sus percepciones y propuestas de mejora.

Con esta información se identifica fácilmente la problemática que debería ser priorizada para su atención y facilita insumos para el diálogo de la representación organizada de los trabajadores.

Desde el año 2022, la Fundación Friedrich Ebert se ha sumado a las iniciativas del Observatorio de Plataformas-Perú, y de su directora Alejandra Dinegro, para visibilizar la realidad y problemática que atraviesan los trabajadores y trabajadoras de la economía digital en el país,

especialmente de las plataformas de reparto y transporte, considerando que a través de este aporte se facilitan herramientas útiles para proponer normativa más pertinente y para fortalecer las agendas de trabajo de las organizaciones sindicales que hacen su labor de incidencia a favor de este sector laboral.

María del Pilar Sáenz Campodónico

Directora de Proyectos de la Fundación Friedrich Ebert

INTRODUCCIÓN

Perú: Trabajo en plataformas y dinámicas laborales en un contexto incierto para los trabajadores.

Luego de un año de intensa investigación, que incluyó la revisión de documentos, entrevistas, análisis de datos, solicitudes de reuniones e información a las gerencias de diez plataformas seleccionadas para esta investigación de los sectores de reparto, movilidad y logística, Perú presenta su primer reporte Fairwork-2023. Este informe arroja luz sobre las mejores y peores prácticas en la economía de plataformas. Para este primer año se han evaluado a las plataformas de Rappi, Pedidos Ya, DidiFood, InDrive entregas, Cabify, Didi, Uber, InDrive, así como a las plataformas nacionales Chazki y Urbaner.

Importante acotar al lector que estas plataformas fueron seleccionadas en base a criterios específicos como presencia en el mercado, demanda de usuarios, mayor número de operaciones, presencia territorial y particularidades locales como su origen. Existen, además, otras plataformas como Loop¹, Workana² o Taxi Satelital³, que consideramos poderlas abordar posteriormente.

Es importante señalar que la elaboración de este informe tuvo lugar en un contexto nacional marcado por una elevada

conflictividad social. Esto obstaculizó el desplazamiento de nuestro equipo de investigación a tres regiones del país, donde no fue posible recoger información in situ, ni llevar a cabo entrevistas con conductores y repartidores en las regiones de Piura, Arequipa y La Libertad.

Asimismo, durante el presente año, en el mes de mayo de 2023, fuimos testigos del surgimiento de un nuevo episodio de protestas en Lima por parte de repartidores de la plataforma Rappi quienes denunciaban una baja en el pago de sus tarifas, malas condiciones de trabajo y la nula comunicación con algún representante de la plataforma a fin de que puedan ser escuchados. Actualmente, buscan el reconocimiento de su sindicato ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Es relevante destacar que, a pesar de los esfuerzos de nuestro equipo por establecer comunicaciones directas con las gerencias de las plataformas, dicha tarea es una situación complicada para cualquier usuario, trabajador o funcionario público que busque establecer un mínimo de contacto con la administración de estas plataformas. A pesar de la disposición inicial de las gerencias de las plataformas de movilidad -como Didi y Cabify- para intercambiar puntos de vista, no se ha logrado concretar el envío de información que respalde los cinco principios de trabajo justo: pagos justos, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa. Fairwork Perú se mantiene comprometido a seguir trabajando para establecer espacios de diálogo, tanto con las plataformas locales como con las internacionales.

Este primer informe resalta dos aspectos esenciales para el caso de Perú. En primer lugar, la falta de avances en una propuesta legislativa que regule diversos aspectos del funcionamiento de estas plataformas y las condiciones laborales que ofrecen. Desde el 2017, se han presentado 17 iniciativas legislativas, siendo la más reciente el proyecto de ley N° 018/2021-CR que cuenta con dictamen favorable por parte de la Comisión de Trabajo. No obstante, no se han producido avances significativos en su debate, ya que se requiere la opinión de una segunda Comisión para que la iniciativa pueda ser considerada en la Agenda del Pleno del Congreso.

Fairwork Perú, como parte del Observatorio de Plataformas, ha participado como especialista invitado en las sesiones de consulta de la Comisión de Trabajo del Congreso de la República y se compromete a seguir monitoreando y apoyando el proceso de intercambio de propuestas, ideas y posiciones, de esta y futuras iniciativas, para garantizar que los principios que promovemos se reflejen en este espacio de toma de decisiones.

En segundo lugar, se suman las dificultades organizativas de los propios repartidores y conductores de plataformas, quienes no han encontrado los espacios adecuados para generar confianza mutua, mantener comunicaciones y canales de diálogo sostenibles y así obtener resultados que los alienten a construir y mantener un mínimo espacio organizado y legitimado por los propios trabajadores. Desde el año 2019, diversos colectivos, con mayor presencia mediática, han enfrentado estas dificultades. Ejemplo de ello

fue el primer colectivo conformado por repartidores de la empresa Glovo en Lima, "Glovers en Perú" (2019), quienes en el año 2020 cambiaron su denominación en redes sociales por el de "Riders en Perú", y un año después surgió un proceso embrionario denominado "Ni un Repartidor Menos Perú", influenciado por un contacto iniciado con repartidores de México.

En la actualidad, como resultado de las movilizaciones de los repartidores de Rappi en mayo de 2023, ha surgido lo que denominan el Sindicato Nacional de Trabajadores de Plataformas Digitales del Perú (Sintrapladi-Perú), conformado en su mayoría por trabajadores extranjeros (migrantes) que buscan su inscripción sindical ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Sin embargo, la Autoridad del Trabajo argumenta que dicha solicitud ha sido rechazada debido al estatus migratorio de un porcentaje de los trabajadores que participan en la asamblea de formación de este sindicato, ya que no cumple con la normativa. El caso se encuentra actualmente en proceso de apelación por parte de los trabajadores.

Este informe hace un llamado constructivo y propositivo a los propios trabajadores, instándolos a superar sus diferencias para avanzar en propuestas organizativas inclusivas, sino que también hace un llamado a los consumidores, responsables políticos, medios de comunicación e investigadores, así como a la academia nacional, para que sean más conscientes de los matices del poder de actuación y organización del trabajo que ostentan

las plataformas y que merecen ser abordadas en diversos espacios.

La discusión en torno al trabajo decente en este sector de la economía es un tema de gran relevancia, y este primer informe proporciona una visión general de la evolución de la economía de plataformas en el país durante el último año y las perspectivas actuales ante un escenario económico internacional sumamente complejo. Fairwork Perú se posiciona como un actor central en el diálogo nacional sobre el futuro del trabajo y su impacto actual en el mercado laboral, además de insertarse en un diálogo internacional que viene promoviendo mejoras y cambios en la economía de plataformas.

Finalmente, Fairwork y el Observatorio de Plataformas-Perú comparten una visión común de promover un futuro del trabajo más justo y equitativo en un mundo impulsado por avances tecnológicos. Fairwork se centra en evaluar el impacto de las nuevas tecnologías en el lugar de trabajo, especialmente en plataformas laborales digitales y la inteligencia artificial, con el objetivo de destacar las mejores prácticas y desafiar las peores en términos de justicia laboral. Su colaboración con trabajadores, plataformas y formuladores de políticas refleja un enfoque inclusivo para construir un futuro laboral más equitativo. Por su parte, el Observatorio de Plataformas-Perú se dedica a generar información tanto estadística como cualitativa sobre el empleo en las plataformas digitales en el ámbito nacional, destacando la capacidad de articulación con los trabajadores, formuladores de políticas públicas y la gestión

de espacios de diálogo con las gerencias de las plataformas. Esta información sólida sirve como base para la formulación de políticas públicas que buscan comprender profundamente la dinámica del empleo en las plataformas digitales en Perú, siendo referenciados en diversos espacios académicos, sector público y privado.

Ambas organizaciones trabajamos en armonía para contribuir a la creación de un entorno laboral más justo y transparente, donde se respeten los derechos de los trabajadores y se fomente la equidad en el trabajo digital.



RESUMEN EJECUTIVO

El primer reporte presenta información sobre el proyecto Fairwork en Perú, que busca evidenciar la necesidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras en plataformas digitales. Se presentan datos relevantes sobre el contexto laboral y legal en el que se desenvuelven estos trabajadores, así como los criterios que se utilizan para evaluar a las plataformas digitales de acuerdo a los principios propuestos por Fairwork. Además, se incluyen historias de trabajadores que ilustran las situaciones que enfrentan en su trabajo diario.

El sistema de puntuación Fairwork permite evaluar a las plataformas digitales de trabajo en Perú en función de su cumplimiento de los principios de salario, condiciones, contratos, gestión y representación justos. Cada principio se divide en dos umbrales, y se otorga un punto por cada umbral que se cumpla. Los umbrales especifican la evidencia necesaria para que una plataforma digital de trabajo reciba un determinado punto. Una plataforma laboral digital puede recibir una puntuación Fairwork máxima de 10 puntos. Las puntuaciones Fairwork se actualizan anualmente, y el proceso de adjudicación de los puntajes implica una serie de etapas, incluyendo la revisión por parte de revisores externos y la oportunidad para las plataformas de presentar más evidencias y sustentos para los puntos que no se les concedieron inicialmente. En resumen, el sistema de puntuación Fairwork es una herramienta

importante para evaluar y mejorar las condiciones laborales de plataformas digitales en Perú.

El equipo del Observatorio de Plataformas-Perú seleccionó y analizó a 10 plataformas de tres rubros principales: servicios de reparto, movilidad de pasajeros y sector logística. Estas plataformas fueron Uber, Didi, InDrive, Cabify, Pedidos Ya, Rappi, Didi Food, Urbaner, Chazqui e InDrive Reparto. Ofreciendo una serie de hallazgos importantes. Los resultados de la primera ronda anual de calificaciones Fairwork para Perú se otorgaron tan solo un punto a la plataforma nacional Urbaner y Cabify, las demás no respondieron al proceso de estudio tampoco obtuvieron un punto en ninguno de los cinco principios de trabajo justo.

El proceso de calificación de Fairwork comienza con la recopilación de información pertinente sobre cada una de las plataformas. Luego se aplican entrevistas con todos los protocolos académicos, manejo y protección de datos personales, para luego ser analizados. También se cursa invitación a todas las gerencias de las plataformas a fin de invitarlas a participar voluntariamente durante todo el proceso, finalmente se asignan las puntuaciones en base a todas las evidencias contrastables. Desafortunadamente, aunque las 10 plataformas fueron invitadas en reiteradas oportunidades desde el inicio del proyecto en Perú, ninguna respondió.

Respecto a las evidencias encontradas referentes al principio de salario justo, ninguna plataforma pudo evidenciar que los conductores y repartidores obtienen

ganancias por encima del salario mínimo legal y digno. Las solicitudes de información apuntan a evidenciar las políticas institucionales de las plataformas y no improvisaciones. Lo mismo ocurrió con el principio de condiciones justas: ninguna pudo evidenciar o sustentar medidas integrales respecto a la prevención y/o mitigación de riesgos laborales. Los trabajadores respondieron en las entrevistas que ellos asumían la totalidad de la responsabilidad de asumir gastos de cobertura de salud, accidental o cuando suceden eventos desafortunados con los usuarios.

Respecto al principio de contratos justos, solo Urbaner y Cabify obtuvieron un punto al poderse constatar de acuerdo al análisis legal de sus Términos y Condiciones que, los cambios propuestos son avisados con una anticipación de una semana. Los T&C están disponibles en el sitio web de la empresa y está redactado en un lenguaje de fácil comprensión. Se detalla con precisión la gestión y tratamiento de datos personales. Las partes son identificables, hace público el pago de las tarifas a través del acceso a la web y de producirse un conflicto judicial, ambas partes se someterán a la jurisdicción nacional y en el idioma oficial de Perú.

Las demás plataformas otorgan condiciones injustas en cuanto a la responsabilidad de la plataforma e impone toda la carga de la responsabilidad al trabajador. Así mismo, en el caso de algunas plataformas en una situación litigante se empleará el inglés como lengua oficial, complicando la defensa de los trabajadores.

Respecto al principio de gestión justa ninguna plataforma pudo demostrar que poseen un canal oficial ni mecanismo formal que permita presentar quejas, dudas, reclamos y otras situaciones de parte de los trabajadores. Por el contrario, ellos señalan que la atención brindada por los chats de “soporte” o ayuda, son deficientes y poco comprensibles con su trabajo. Se ha reportado situaciones arbitrarias como suspensiones de cuenta y bloqueos por la ausencia de canales efectivos de comunicación.

Y respecto al principio de representación justa, ninguna tiene las evidencias necesarias para determinar la existencia de hallazgos respecto a gobernanza democrática. El control algorítmico es un elemento clave en el análisis de este punto, pues son varios los testimonios manifestados que señalan poder ser fácilmente ubicados por el GPS si se encuentran en algún acto de movilización o reclamo y posteriormente sus cuentas son suspendidas o bloqueadas. Ninguna plataforma pudo responder ante ello.

El informe destaca la necesidad de una regulación adecuada del sector. Los trabajadores de todas las plataformas analizadas se quedan, actualmente, fuera del sistema de protección social y las protecciones laborales nacionales. Deseamos que sea un insumo valioso para todos los sectores involucrados en el ecosistema digital, decisores de políticas públicas y gestión de las plataformas, así como su contribución académica.

El informe también analiza cuáles son las condiciones actuales en términos socioeconómicos y políticos, pues el

país está pasando por un proceso de recesión económica e inestabilidad política. Además, la actividad económica de Perú ha estado disminuyendo durante los últimos cuatro meses, lo que ha llevado a economistas a encender las alarmas de que el país cerraría el 2023 con un incremento de la pobreza por segundo año consecutivo. También se menciona cómo los trabajadores en plataformas digitales en Perú se ven particularmente afectados por la crisis económica, ya que una parte considerable de su presupuesto se destina a gastos de subsistencia principalmente, lo que magnifica el efecto de los incrementos en los precios de los productos básicos.

Los resultados indican que hay mucho trabajo por hacer para mejorar las condiciones laborales en plataformas digitales en Perú, y que se necesitan esfuerzos continuos para promover un trabajo justo y digno en este sector.



EL MODELO FAIRWORK EN EL MUNDO

Fairwork evalúa las condiciones de trabajo en plataformas digitales y las clasifica en función de cuán justas son. El objetivo es demostrar que es posible lograr trabajos mejores y más justos en la economía de plataformas.

Las evaluaciones se basan en cinco principios a los que las plataformas digitales deben adherirse para que se considere que ofrecen “trabajo justo”. Las plataformas son evaluadas en función de estos principios para mostrar cuáles son las condiciones de trabajo actuales en la economía de plataformas y en qué aspectos pueden mejorarse.

Los cinco principios de Fairwork fueron elaborados durante el transcurso de varios talleres en la Organización Internacional del Trabajo en los que participaron los diferentes actores interesados. Para garantizar que estos principios globales sean aplicables en el contexto peruano, se optó por buscar participantes a través de redes sociales muy utilizadas por los trabajadores en Perú como los grupos de Facebook y grupos de WhatsApp donde los principales dirigentes y trabajadores voluntarios contribuyeron a trasladar nuestra convocatoria de aplicación de entrevistas. Las redes sociales ayudan a organizar a los trabajadores en grupos, así como a encontrar apoyo a sus actividades, y

como foros de discusión en torno a experiencias particulares.

Fairwork Perú también consultó y analizó con abogados laboristas, el contenido de los contratos y Términos y Condiciones de cada una de las diez plataformas seleccionadas para determinar si reflejan estándares de contratos justos y si evaden las normas laborales peruanas vigentes. El apéndice ofrece más detalles sobre los rangos de cada principio y los criterios que fueron utilizados para evaluar las plataformas laborales digitales a partir de la evidencia empírica recopilada.

PASO 1

Los cinco principios

¿Cómo funciona el sistema de puntuación?





















Los cinco principios de Fairwork se desarrollaron a partir de una amplia revisión bibliográfica de la investigación publicada sobre la calidad del empleo, de reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD y la OIT en Ginebra (en las que participaron trabajadores de plataformas, responsables políticos, sindicatos y académicos), y de reuniones nacionales con representantes locales. Cada principio de Fairwork se divide en dos umbrales. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite otorgar el primer punto correspondiente al primer umbral y un punto adicional correspondiente al segundo umbral (véase la tabla 1, a continuación). El segundo punto

de cada principio sólo puede concederse si se ha otorgado el primer punto.

Los umbrales especifican la evidencia necesaria para que una plataforma digital de trabajo reciba un determinado punto. Cuando no se disponga de pruebas verificables que cumplan cierto umbral, no se concederá ese punto a la plataforma de trabajo digital.

Por lo tanto, una plataforma laboral digital puede recibir una puntuación Fairwork máxima de 10 puntos. Las puntuaciones Fairwork se actualizan anualmente; las puntuaciones presentadas en este informe se han obtenido a partir de los datos correspondientes a los 12 meses comprendidos entre enero de 2022 y diciembre de 2022, y tienen vigencia hasta diciembre de 2023.

Tabla 1. Sistema de puntuación de Fairwork

Principio	Primer principio	Segundo principio	Total
 <p>Principio 1: Pago justo</p>	 <p>Asegura que lxs trabajadores ganen el salario mínimo más costos</p>	 <p>Asegura el salario digno local más gastos</p>	 <p>2</p>
 <p>Principio 2: Condiciones justas</p>	 <p>Mitiga los riesgos específicos del trabajo</p>	 <p>Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social</p>	 <p>2</p>
 <p>Principio 3: Contratos justos</p>	 <p>Provee términos y condiciones claros y transparentes</p>	 <p>Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas</p>	 <p>2</p>
 <p>Principio 4: Gestión justa</p>	 <p>Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a lxs trabajadores</p>	 <p>El proceso de gestión es equitativo</p>	 <p>2</p>
 <p>Principio 5: Representación justa</p>	 <p>Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de lxs trabajadores</p>	 <p>Promueve la gobernanza democrática</p>	 <p>2</p>

Principio 1: Pago justo

1.1 Asegura que los trabajadores ganen el salario mínimo más costos (un punto)

Los trabajadores de la plataforma a menudo tienen que cubrir costos considerables relacionados con el trabajo, como el transporte entre trabajos, suministros o combustible, seguros y mantenimiento del vehículo. Los costos de los trabajadores a veces implican que sus ganancias netas pueden caer por debajo del salario mínimo local. Los trabajadores también absorben los costos del tiempo extra, cuando pasan tiempo esperando o viajando entre trabajos. Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los costos relacionados con el trabajo no reduzcan el ingreso de los trabajadores por debajo del salario mínimo local.

La plataforma debe adoptar las medidas que aseguren lo siguiente:

- El pago debe hacerse íntegra y puntualmente.
- Los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde trabajan, por sus horas activas, y tras deducir costos.

1.2 Asegura el salario digno local más gastos (un punto adicional)

En algunos lugares, el salario mínimo no es suficiente para que los trabajadores puedan acceder a un nivel de

vida básico y decente. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que los costos laborales no impliquen que los trabajadores perciban un salario inferior a lo que se considera un salario digno local.

- La plataforma debe adoptar las medidas apropiadas para asegurar lo siguiente:
- Los trabajadores ganan al menos un salario digno local o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde laboran, por sus horas activas, y tras deducir costos.

Principio 2: Condiciones justas

2.1. Mitiga los riesgos específicos del trabajo (un punto)

Los trabajadores de plataformas pueden enfrentar una serie de riesgos en el curso de su trabajo como accidentes y lesiones, materiales nocivos, delitos y violencia. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que son conscientes de estos riesgos y toman medidas básicas para mitigarlos.

La plataforma debe cumplir los siguientes criterios:

- Se proporciona la formación y el equipamiento adecuados para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos del trabajo⁴⁶. Estas medidas deben aplicarse sin coste adicional para los trabajadores.

- La plataforma mitiga los riesgos del trabajo en solitario, proporcionando un apoyo adecuado y diseñando procesos teniendo en cuenta la seguridad y la salud en el trabajo.

2.2. Provee condiciones laborales seguras y una red de seguridad social (un punto adicional)

Los trabajadores de plataformas son vulnerables a la posibilidad de perder abruptamente sus ingresos como resultado de circunstancias inesperadas o externas, como enfermedades o lesiones. La mayoría de los países brindan una red de seguridad social para garantizar que lxs trabajadores no experimenten una pérdida repentina de sus ingresos debido a circunstancias fuera de su control. Sin embargo, los trabajadores de la plataforma generalmente no son alcanzados por medidas como el pago por enfermedad, debido a su condición de persona trabajadora independiente. Teniendo en cuenta que muchas de los trabajadores dependen de los ingresos que ganan con el trabajo en plataformas para su sustento, las plataformas pueden lograr este punto proporcionando una compensación por la pérdida de ingresos ante una eventual incapacidad para trabajar. Además, las plataformas deben minimizar los riesgos de contraer enfermedades y de que se produzcan lesiones, incluso cuando se hayan adoptado todas las medidas básicas.

La plataforma debe cumplir **TODOS** los siguientes criterios:

- Las plataformas toman medidas significativas para asegurar que los trabajadores no sufran costos considerables a consecuencia de accidentes, lesiones o enfermedades derivadas del trabajo.
- los trabajadores deben recibir una compensación por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad de trabajar de acuerdo con los ingresos promedio del trabajador durante los últimos tres meses.
- Cuando los trabajadores no pueden trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su posición en la plataforma no se ve afectada negativamente.
- La plataforma desarrolla políticas o prácticas que protegen la seguridad de los trabajadores frente a riesgos específicos. En concreto, la plataforma deberá asegurar que la remuneración no dependa de un sistema que fomente que los trabajadores asuman niveles excesivos de riesgo.

Principio 3: Contratos justos

3.1 – Provee términos y condiciones claros y transparentes (un punto)

Los términos y condiciones que rigen el trabajo en plataforma no siempre son claros y accesibles para los trabajadores. Para lograr este punto, la plataforma debe demostrar que los trabajadores pueden comprender,

aceptar y acceder a los términos y condiciones de su trabajo en todo momento, y que tienen un recurso legal si la otra parte incumple esas condiciones.

La plataforma debe cumplir con TODOS los siguientes criterios:

- La parte que contrata con el trabajador debe estar identificada en el contrato, así como estar sujeta a la ley del territorio en que trabaja el trabajador.
- El contrato o los términos y condiciones se comunican en su totalidad en un lenguaje claro y comprensible que se espera que todos los trabajadores entiendan.
- los trabajadores tienen que firmar un contrato y/o dar su consentimiento informado a los términos y condiciones al registrarse en la plataforma.
- El contrato o los términos y condiciones son fácilmente accesibles a los trabajadores en papel o a través de la interfaz de la aplicación o plataforma en todo momento.
- El contrato o los términos y condiciones no incluyen cláusulas que reviertan los marcos jurídicos vigentes en los respectivos países.
- Las plataformas adoptan medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, y que se establecen por escrito en una política documentada.

3.2. Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas (un punto adicional)

En algunos casos, especialmente bajo las clasificaciones de “contratista independiente”, los trabajadores corren un riesgo desproporcionado por participar en el contrato con la persona usuaria del servicio. Pueden ser responsables de cualquier daño que surja en el curso de su trabajo, y cláusulas abusivas pueden impedirles buscar reparación legal por agravios. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de participar en el trabajo se comparten entre las partes.

Independientemente de cómo se clasifique el estado contractual de los trabajadores, la plataforma debe cumplir con TODOS los siguientes criterios:

- Cada persona trabajadora es notificada de los cambios propuestos en un lenguaje claro y comprensible y en un plazo razonable antes de su entrada en vigor. Los cambios no deben revertir beneficios acumulados hasta ese momento, ni ir contra las expectativas que los trabajadores pudieran albergar de manera justificada.
- Ni el contrato ni los términos y condiciones incluyen cláusulas que excluyen de responsabilidad por negligencia ni eximen injustificadamente a la plataforma por las condiciones de trabajo. La plataforma toma medidas adecuadas que garanticen que el

contrato no incluya cláusulas que impidan a los trabajadores solicitar de manera efectiva compensación por agravios que surjan de la relación laboral.

- En caso de que el trabajo en la plataforma esté gestionado a través de subcontratistas: la plataforma implementa un mecanismo de confianza para supervisar y asegurar que el subcontratista esté cumpliendo con los estándares esperados de la propia plataforma en cuanto a las condiciones laborales.
- En los casos en que se utilice una gestión de precios automática (*dynamic pricing*) para los servicios, los datos recopilados y los cálculos utilizados para asignar el pago deben ser transparentes y estar documentados en un formulario disponible para los trabajadores.

Principio 4: Gestión justa

4.1 Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a los trabajadores (un punto)

Los trabajadores de plataformas pueden experimentar una desactivación arbitraria de sus cuentas, lo que implica tener prohibido acceder a la plataforma sin explicación y potencialmente perder sus ingresos. Los trabajadores pueden estar sujetas a otras sanciones o decisiones disciplinarias sin la posibilidad de comunicarse con la persona usuaria del servicio y/o la plataforma para impugnarlas o apelarlas si creen que son injustas.

Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar una vía para que los trabajadores puedan apelar acciones disciplinarias de manera significativa.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un canal de fácil acceso para que los trabajadores se comuniquen con un representante (humano) de la plataforma y resuelvan los problemas de manera efectiva. Este canal está especificado en el contrato y disponible en la interfaz de la plataforma. Las plataformas deben responder a los trabajadores en un plazo razonable.
- Existe un proceso para que los trabajadores puedan apelar significativa y eficazmente ante calificaciones bajas, falta de pago, problemas con el pago, desactivaciones y otras sanciones y medidas disciplinarias. Este proceso está especificado en el contrato y disponible en la interfaz de la plataforma.
- En el caso de desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para los trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma. los trabajadores no están en desventaja por expresar sus preocupaciones o apelar acciones disciplinarias.

4.2 – El proceso de gestión es equitativo (un punto adicional)

La mayoría de las plataformas no discriminan activamente a grupos particulares de trabajadores. Sin embargo, pueden

exacerbar inadvertidamente las desigualdades ya existentes en su diseño y gestión. Por ejemplo, hay mucha segregación de género entre los diferentes tipos de trabajo de plataforma. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que no solo cuentan con políticas contra la discriminación, sino que buscan eliminar barreras para los grupos desfavorecidos y promover la inclusión.

Las plataformas deben cumplir TODOS los siguientes criterios:

- La plataforma cuenta con una política efectiva contra la discriminación, que establece un procedimiento claro para denunciar, corregir y penalizar la discriminación de los trabajadores en la plataforma por razones como raza, origen social, casta, etnia, nacionalidad, género, sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, discapacidad, religión o creencia, edad o cualquier otra condición.
- La plataforma cuenta con medidas para promover la diversidad, la igualdad y la inclusión en la plataforma. Adopta medidas prácticas para promover la igualdad de oportunidades para los trabajadores de grupos desfavorecidos, incluyendo ajustes razonables en casos de embarazo, discapacidad y religión o creencias.
- Cuando las personas de un grupo desfavorecido (como las mujeres) están significativamente subrepresentadas entre su base de trabajadores, busca identificar y eliminar las barreras de acceso de las personas de ese grupo.

- Si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración o el tipo de trabajo y los niveles de ingresos accesibles para los trabajadores que desean usar la plataforma, estos son transparentes y no generan resultados injustos para los trabajadores de grupos desfavorecidos históricamente o en el presente.
- Dispone de mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a los trabajadores de colectivos desfavorecidos a la hora de acceder a o realizar el trabajo.

Principio 5: Representación justa

5.1 – Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores (un punto)

La libertad de asociación es un derecho fundamental de todos los trabajadores y está consagrada en la constitución de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El derecho de los trabajadores a organizarse, a expresar colectivamente sus deseos y, lo que es más importante, a ser escuchadas, es un requisito previo importante para unas condiciones de trabajo justas. Sin embargo, las tasas de organización entre los trabajadores de la plataforma siguen siendo bajas. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que se den las condiciones para fomentar la expresión de la voz colectiva de los trabajadores.

Las plataformas deben cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un mecanismo documentado para la expresión de la voz colectiva de los trabajadores, que permite a TODOS los trabajadores, independientemente de su relación laboral, participar sin temor a represalias.
- Existe una declaración formal y escrita de la voluntad de reconocer y negociar con un colectivo, organismo independiente de trabajadores o sindicato, que se comunica claramente a todos los trabajadores y está disponible en la interfaz de la plataforma.
- La libertad de asociación no está inhibida y los trabajadores no están en desventaja de ninguna forma por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma ni por expresar su voluntad de formar organismos colectivos independientes de representación.

5.2 – Promueve la gobernanza democrática (un punto adicional)

Si bien la organización colectiva sigue siendo incipiente, las asociaciones de trabajadores de plataformas están emergiendo en muchos sectores y países. También estamos viendo un número creciente de plataformas cooperativas que son propiedad de los trabajadores. Para lograr una representación justa, los trabajadores deben tener voz en las condiciones de su trabajo. Esto podría ser a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato reconocido formalmente o

la capacidad de realizar negociaciones colectivas con la plataforma.

La plataforma debe satisfacer al menos UNO de los siguientes criterios:

- los trabajadores juegan un papel significativo en su gobierno.
- En un documento escrito, disponible en todo momento en la interfaz de la plataforma, esta reconoce pública y formalmente un organismo colectivo independiente de trabajadores, un comité de empresa electo o un sindicato. Este reconocimiento no es exclusivo y, cuando el marco jurídico lo permita, la plataforma debería reconocer cualquier organismo colectivo significativo que busque representación.

PASO 2

Metodología

El proyecto Fairwork utiliza tres fuentes de datos para medir eficazmente la equidad de las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a las personas trabajadoras, y entrevistas a los gestores de cada plataforma. Con estos tres métodos buscamos evidencia sobre el actuar de las plataformas según los cinco principios de Fairwork.

Reconocemos que no todas las plataformas digitales de trabajo utilizan un modelo de negocio que les permita imponer ciertas condiciones contractuales a los usuarios de los servicios o a los trabajadores de forma que se cumplan los umbrales de los principios de Fairwork. Sin embargo, todas las plataformas digitales de trabajo tienen la capacidad de influir en la forma en que los usuarios interactúan en la plataforma. Por lo tanto, en el caso de las plataformas que no establecen las condiciones en las que los trabajadores son contratados por los usuarios de los servicios, examinamos una serie de otros factores, como las políticas y/o procedimientos de la plataforma, declaraciones públicas y la funcionalidad del sitio web o aplicación, para determinar si la plataforma ha tomado las medidas adecuadas para garantizar que cumple los criterios para la concesión de un punto en relación con el principio correspondiente.

En el caso de una plataforma digital de trabajo basada en la localización o vinculada geográficamente, buscamos pruebas del cumplimiento de nuestros principios de Fairwork para plataformas digitales de trabajo basadas en la localización o *gig work*. En el caso de una plataforma de trabajo en línea, usamos nuestros principios de Fairwork para plataformas de trabajo en la nube o *cloudwork*.

Investigación documental

Las puntuaciones de Fairwork comienza con una investigación documental para determinar cuáles son las plataformas que se van a calificar, identificar puntos de

contacto con las empresas, desarrollar las guías de preguntas para las entrevistas e instrumentos de encuesta adecuados, y diseñar estrategias para acceder a los trabajadores. Para cada plataforma, también recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos, incluyendo contratos (de tenerlos), términos y condiciones, políticas y procedimientos publicados por la plataforma, así como información sobre la interfaz digital y funcionalidad de los sitios web y aplicaciones. La investigación documental incluye información pública que pueda ser utilizada para puntuar determinadas plataformas (por ejemplo, la prestación de determinados servicios a los trabajadores o los conflictos en curso).

La investigación documental también se utiliza para identificar puntos de contacto o formas de acceder a los trabajadores. Una vez finalizada la lista de plataformas, se contacta a cada una de ellas para avisarles de su inclusión en el estudio anual de clasificación y proporcionarles información sobre el proceso. Se pide a todas las plataformas que colaboren en la entrega de evidencias, así como en el contacto con trabajadores para las entrevistas.

Entrevistas a los gerentes de las plataformas

El segundo método consiste en solicitar pruebas a las plataformas. Se invita a los gerentes de las plataformas a participar en entrevistas semiestructuradas y a presentar pruebas de cada uno de los principios de Fairwork. Esto nos proporciona información sobre el funcionamiento y el modelo de negocio de la plataforma, al tiempo que abre un

diálogo a través del cual la plataforma podría acordar implementar cambios basados en los principios. En los casos en los que los administradores de la plataforma no acceden a ser entrevistados, limitamos nuestra puntuación a las pruebas obtenidas a través de la investigación documental y las entrevistas a las personas trabajadoras.

Entrevistas a las personas trabajadoras

El tercer método consiste en entrevistar directamente a las personas trabajadoras de las plataformas. Se entrevistó a una muestra de diez trabajadores por cada plataforma, con un total de 100 entrevistas para este informe realizadas entre enero y abril del 2023. Estas entrevistas no pretenden crear una muestra representativa. En su lugar, buscan comprender los procesos de trabajo y las formas en que se lleva a cabo y se gestiona. Las entrevistas permiten al equipo confirmar o refutar que las políticas y prácticas están realmente vigentes en la plataforma digital de trabajo.

La elaboración del informe de Fairwork Perú ha sido liderada por el Observatorio de Plataformas-Perú. El recojo de información mediante entrevistas grabadas recayó en la articulación de la investigadora principal y los diversos voceros del sector de reparto principalmente. Fue una experiencia colaborativa entre investigadores y trabajadores para poder acceder a muestras que expresen la diversidad del sector. Todas las personas participantes fueron mayores de 18 años, hombres y mujeres de diversas edades, nacionalidades y formaciones académicas

Otra de las características fundamentales fue la inserción en sus espacios de diálogo compartido a través de las redes sociales, donde los investigadores del Observatorio de Plataformas-Perú interactúan para compartir información de utilidad para los conductores como las campañas de sensibilización para el reconocimiento de sus derechos laborales, entre otros.

Dada la ausencia de un sindicato o asociación donde se organicen los trabajadores de plataformas digitales, son diversos colectivos los que asumen un rol embrionario de soporte, de difusores de comunicación y un mínimo rol articulador con otros repartidores o conductores.

El contacto con los trabajadores entrevistadas lo llevó a cabo un equipo de cinco trabajadores de plataformas de reparto y tres trabajadores de plataformas de movilidad. Bajo la técnica de bola de nieve e invitación personalizada, el equipo de campo desarrolló las entrevistas basadas en una guía semiestructurada de setenta (70) preguntas, las cuales fueron organizadas en base a los cinco ejes de principios de trabajo justo de Fairwork.

Se resalta el vínculo de confianza generado durante los años pretéritos a la investigación, los cuales son valorados por nuestro equipo y por los propios trabajadores. Finalmente, importante mencionar que todas las entrevistas se realizaron en español y algunas de ellas vía llamada telefónica, dado el contexto de conflicto político-social en Perú.

Sistematización y triangulación de datos

Este triple enfoque permite cotejar las afirmaciones realizadas por las plataformas, al tiempo que ofrece la oportunidad de recopilar pruebas tanto positivas como negativas a través de múltiples fuentes. Las puntuaciones finales son decididas colectivamente por el equipo de Fairwork basándose en las tres fuentes de evidencias. Sólo se conceden puntos si existen pruebas claras de cada umbral.

¿Cómo se evalúa?

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en dos puntos: un primer punto y un segundo punto. El segundo punto sólo puede concederse si se ha otorgado el primero. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas sólo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente que aplican los principios. No obtener un punto no significa necesariamente que la plataforma no cumpla el principio en cuestión; significa simplemente que, por la razón que sea, no podemos demostrar su cumplimiento.

La adjudicación de los puntajes implica una serie de etapas. En primer lugar, el equipo local coteja las pruebas y asigna las puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para que las califiquen de forma independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países como

miembros del equipo de Fairwork en Oxford y Berlín. Una vez los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para discutir los puntajes y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de la decisión, se transmiten a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas para los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estos puntajes constituyen la puntuación final que se publica en los informes anuales de Fairwork por país.

¿Qué empresas están amparadas por los principios de Fairwork?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define una “plataforma de trabajo digital” como una empresa que media y facilita “el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios, como las empresas, los trabajadores y los consumidores”. Esta definición incluye “mercados” de trabajo digital donde “las empresas establecen las tareas y los requisitos, y las plataformas digitales de trabajo los ponen en contacto con una reserva global de trabajadores que pueden realizar las tareas en el tiempo especificado”. Los mercados que no facilitan el intercambio de mano de obra –por ejemplo, Airbnb (que pone en contacto a propietarios de alojamientos con quienes deseen alquilar alojamientos de corta duración) y eBay (que pone en contacto a compradores y vendedores de bienes)– quedan obviamente excluidos de la definición. La definición de la OIT de “plataforma digital de trabajo” es

ampliamente aceptada e incluye muchos modelos de negocio diferentes.

Fairwork distingue entre dos tipos de plataformas digitales de trabajo. El primero incluye las plataformas digitales de trabajo basadas en la localización (*geographically-tethered*), en las que el trabajo debe realizarse en un lugar concreto, como llevar comida de un restaurante a un departamento, llevar a una persona de una parte de la ciudad a otra o realizar tareas de limpieza; a menudo se denominan “plataformas de trabajo por encargo”. El segundo son las plataformas de “trabajo en la nube” (*cloudwork*), en las que el trabajo puede, en teoría, realizarse desde cualquier lugar gracias a internet.

Los requisitos para cumplir con cada principio son diferentes para las plataformas basadas en la localización y aquéllas de trabajo en la nube porque las primeras se pueden comparar con los factores del mercado local, los riesgos/daños y las regulaciones que se aplican en ese país, mientras que las plataformas de trabajo en la nube no pueden porque (por su naturaleza) el trabajo se puede realizar desde cualquier lugar y, por lo tanto, se aplican diferentes factores del mercado, riesgos/daños y regulaciones dependiendo de dónde se realice el trabajo.

Las plataformas de trabajo digital cubiertas por la investigación de Fairwork tienen diferentes modelos de negocio, ingresos y gobernanza, incluyendo algunos basados en el empleo, subcontratistas, comisiones, franquicias, trabajo a destajo, por turnos y por suscripción.

Algunos de estos modelos implican que las plataformas digitales de trabajo realicen pagos directos a los trabajadores (incluso por medio de empresas de subcontratación).



ANTECEDENTES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES DE EMPLEO EN PERÚ

En Perú, el empleo en plataformas digitales, viene abarca sectores del rubro reparto, el transporte de pasajeros y la logística, quienes vienen experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Aunque se carecen de cifras oficiales al respecto, en los últimos años han aparecido diversos estudios que intentan caracterizar y describir la economía de plataformas en Perú.

De acuerdo a los datos de la Encuesta Permanente de Empleo del INEI, se estima que, durante el trimestre móvil setiembre-octubre-noviembre del año 2020, unas 46 mil personas se dedicaron al servicio de reparto (*delivery*) tan solo en Lima Metropolitana: 9 mil más que el máximo alcanzado antes de la pandemia⁴. Así, en comparación con el mismo trimestre del año 2019, el empleo en el sector de reparto a domicilio se incrementó en un 98%⁵.

De acuerdo al estudio “El impacto de las plataformas digitales en la economía peruana” realizada en agosto del 2023 por el Instituto Peruano de Economía⁶, se señala que, durante el año 2022, se solicitaron 531 miles servicios diarios de movilidad urbana, 78% más que en el año 2021.

Superando así, los niveles prepandemia. En el sector reparto, durante el año 2022, se obtuvo un promedio de 117 miles repartos diarios, casi el triple de los realizados durante el año 2020.

Sin embargo, esta expansión no estuvo acompañada en las mejoras de las condiciones de trabajo de repartidores y conductores y ha estado marcada por diversos desafíos y conflictos, incluyendo un atrapamiento político en la agenda laboral y la capacidad de agencia y respuesta por parte de los trabajadores del sector de plataformas. Para entender la evolución de esta dinámica, es esencial examinar los antecedentes y los factores clave que han influido en la situación actual.

- ***Crecimiento de las Plataformas Digitales en Perú***

Las plataformas digitales como Rappi, Uber, Pedidos Ya y otras han ganado una fuerte presencia en Perú a lo largo de la última década. La facilidad de acceso a la tecnología móvil y la creciente demanda de servicios de reparto y transporte han sido factores impulsores de este fenómeno.

Varias plataformas luchan por mantener su posición en un mercado débil, mientras que otras han decidido cerrar operaciones como fue el caso de Glovo y Beat o introducir cambios en sus modelos de negocio para sobrevivir, muchas de ellas, lamentablemente, a costa de miles de trabajadoras y trabajadores en su mayoría jóvenes y migrantes.

Fairwork Perú reconoce que, la economía de plataformas ha ofrecido una fuente de empleo flexible y oportunidades de generación de ingresos inmediatos, lo que resulta atractivo para un amplio espectro de personas en búsqueda de empleo o ingresos adicionales.

- ***El factor pandémico y su impacto en el sector***

La llegada de la COVID-19 a Perú tuvo lugar en un momento en que el mercado laboral ya presentaba signos de vulnerabilidad. Después de un período de fuerte crecimiento económico y creación de empleo, el desempeño económico experimentó una moderación a partir del 2017, lo que se tradujo en un ritmo más lento en la generación de empleo y, como resultado, en una desaceleración en la disminución de la tasa de desempleo. Se estima que, para el cierre del año 2019, aproximadamente 697 mil peruanos se encontraban desempleados y en busca activa de empleo, de un total de 17 millones de trabajadores⁷.

La rápida propagación de la COVID-19 desencadenó la mayor crisis sanitaria, económica y laboral que el país haya enfrentado, agravando situaciones preexistentes vinculadas a problemas estructurales. Los impactos negativos de la pandemia se han concentrado de manera desigual en grupos particularmente vulnerables, incluyendo a personas con bajos niveles de calificación, mujeres, jóvenes, población migrante y, en especial, aquellos que se encontraron en situaciones de autoempleo. Estos colectivos no solo carecían de una protección adecuada ante la pérdida de ingresos, sino que también presentaban desafíos

adicionales para acceder a programas de transferencias o estímulos gubernamentales⁸.

Es relevante destacar que el gobierno peruano respondió rápidamente a la pandemia, implementando medidas para mitigar sus efectos. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, en mayo del 2021 Perú fue el país con el mayor número de fallecimientos por COVID-19 en el mundo por cada millón de personas y se situó como el quinto país con más muertes en términos absolutos⁹. Además, enfrentó una de las mayores contracciones del Producto Interno Bruto (PIB) en la región¹⁰.

En ese sentido, dentro de las medidas sanitarias anunciadas también se presentaron medidas en el plano laboral. A inicios de marzo del 2020, el Ministerio de Trabajo emitió la Resolución Ministerial N° 055-2020-TR¹¹, que estableció una guía para la prevención ante el coronavirus en el ámbito laboral. Si bien esta directriz fue dada para todas las empresas a nivel nacional, fue difícil poder aplicarla y fiscalizar el cumplimiento de la misma, en el trabajo mediante plataformas digitales, pues al no existir vínculo laboral y no tener un espacio fijo de trabajo, resultó ineficiente.

De acuerdo al estudio *“Delivery y empleo: diagnóstico de las condiciones laborales en las plataformas digitales. Caso de Lima-Perú”*, el 97% de la muestra entrevistada manifestó no tener acceso a beneficios como licencia por enfermedad, seguro de salud y otros derechos laborales que se consideran esenciales en tiempos de crisis. El 72%

consideró como “insuficientes” los insumos de protección brindados por algunas plataformas (alcohol, mascarillas, gel, otros)¹².

- **Mercado laboral peruano**

El Perú tiene más de 25 millones de personas en edad para desempeñar una actividad económica (PET), de las cuales el 72,4% forma parte de la población económicamente activa (PEA) 18 millones 551 mil. Casi el 80% de la PEA nacional se concentra en las áreas urbanas¹³.

En Lima Metropolitana, donde se ubican todas las plataformas estudiadas en este informe, para el trimestre junio-julio-agosto 2023, hubo más de 8 millones de personas con edad para desempeñar una actividad económica (PET), y más de 5 millones de personas económicamente activas (PEA). Entre la población ocupada limeña, las ramas de actividad preponderantes son el comercio (23%) y los servicios (55.5%)¹⁴. En esta última rama de actividad es a su vez predominante en el empleo de plataformas.

El 74% de la PEAO es informal, lo que significa que la gran mayoría de los trabajadores peruanos carecen protección social (aviso previo de despido, indemnización por despido, licencia anual remunerada o por enfermedad, etc.) y de regulación estatal (sujeta a la legislación laboral y al impuesto sobre la renta).¹⁵

La llegada de las plataformas digitales al Perú en el 2014 con Uber no ha contribuido a la formalización de los

empleos. En el 2014 existían 16 millones 224 mil empleos y 70,6% de informalidad¹⁶, 5% menos a comparación de la informalidad en la actualidad. Lejos de contribuir a la formalización del mercado laboral, los empleos de plataformas contribuyen al aumento de la tendencia informal en el Perú.

Las características de la informalidad laboral pueden presentarse -inclusive- en el sector formal¹⁷. Sin embargo, la informalidad del empleo en el Perú está marcada por la contradicción entre el sector formal y el empleo informal. Es así que el sector formal –unidades registradas formalmente– tiene hasta un casi 30% de empleo informal¹⁸ que es justamente el caso de las plataformas de taxi y reparto. Algunas de estas plataformas son unidades de servicios con personería jurídica nacional, pero existen las que no cuentan con ningún registro tributario, legal o domiciliario en Perú.

En este contexto, la economía de plataformas comprende a una gran diversidad de actividades económicas y sociales que son proveídas por plataformas digitales que intermedian entre diversos agentes¹⁹. En su posición de intermediarias, las plataformas ganan no solo acceso a más datos, sino además control y gobierno sobre las reglas del juego.²⁰

1. Agencia y Respuesta de los Trabajadores del Sector de Plataformas

A pesar de los desafíos regulatorios y políticos, los trabajadores del sector de plataformas en Perú han demostrado una capacidad de agencia y respuesta en busca

de mejores condiciones laborales y de derechos. Algunas de las formas en que los trabajadores han abogado por sus intereses incluyen:

- *Movilizaciones y protestas:* Los trabajadores han protagonizado tres grandes manifestaciones y huelgas para destacar sus demandas, como un trato más justo y mejores condiciones de trabajo. Así como su interacción hacia movilizaciones y reclamos internacionales.
- *Procesos embrionarios de conformación sindical:* Se ha producido un avance en la conformación colectiva y el paso de colectividades a figuras sindicales, como el caso del Sindicato Nacional de Trabajadores de Plataformas Digitales del Perú (Sintrapladi-Perú)²¹, el cual está en proceso de apelación ante el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo.
- *Participación en procesos políticos:* Diversos voceros han participado activamente en las discusiones legislativas entrevistas con ministros y mesas de trabajo convocadas por el sector público, a fin de expresar sus puntos de vista, dificultades y perspectivas.

Ante un escenario crítico, los procesos embrionarios de organización entre los trabajadores del sector reparto, surgen a fin de responder de manera solidaria ante hechos concretos. De hecho, los trabajadores desarrollan formas de solidaridad embrionaria facilitadas por el reconocimiento

entre pares que se produce en los tiempos de espera fuera de las tiendas y restaurantes, en calles o en plazas donde se detienen a comer; caracterizadas por el intercambio de información y el apoyo mutuo para resolver consultas producidas durante su jornada y por los desafíos que plantea la gestión algorítmica: desbloqueo de horarios, fechas de pago, cómo evadir repartos en zonas peligrosos, como reaccionar ante situaciones de acoso, agresión o xenofobia, entre otros.²²



PANORAMA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL MERCADO NACIONAL

Perú: laboratorio de malas prácticas laborales y recesión económica

- Contexto internacional

La crisis global actual está teniendo un impacto significativo en los países de ingresos bajos y medios, ya que ha resultado en un aumento en el costo de vida. Los trabajadores en plataformas de Perú se ven particularmente afectados, ya que una parte considerable de su presupuesto se destina a alimentos y combustible, lo que magnifica el efecto de los incrementos en los precios de los productos básicos.

Varios economistas han identificado como factores principales detrás de este aumento la elevada cotización de los fertilizantes importados, en parte debido a las interrupciones comerciales causadas por la pandemia y también a la situación en Ucrania. Además, se suma la influencia del fenómeno "El Niño global", que se superpone con "El Niño costero" y puede traer consigo fuertes lluvias durante el verano en zonas costeras de Perú, así como

impactos en el ecosistema marino del país, dependiendo de su intensidad.²⁸

Perú no es el único país que ha sentido los efectos negativos de esta crisis; otros también han hablado de la posibilidad de haber entrado en recesión. La Reserva Federal de los Estados Unidos pronosticó una recesión en el cuarto trimestre de este año, mientras que en la zona euro se mencionó en el primer trimestre. Aunque el Banco Mundial no ofrece una evaluación precisa del panorama económico, está claro que el crecimiento económico a nivel mundial se está desacelerando.²⁹

Otro elemento importante es el bajo ritmo de crecimiento en las economías avanzadas del G7, lo que afecta a las economías emergentes. En Estados Unidos, se prevé un crecimiento de menos del 1%, y en Europa, en torno al 1,4%³⁰.

Un tercer factor impactante es la economía de China, que ha tenido dificultades en su recuperación postpandemia. Su pronóstico de crecimiento del 5.6% para este año está por debajo de lo que se había acostumbrado a ver³¹.

- ***Contexto nacional***

Un mes más en rojo. El Producto Bruto Interno (PBI) registró dos trimestres consecutivos en negativo, por lo que economistas señalan que se está pasando por un proceso de recesión, aunque ello no es reconocido como tal por el

Ministerio de Economía y el Banco Central de Reserva. (OJO PÚBLICO) La actividad económica de Perú lleva cuatro meses consecutivos a la baja, tras caer 0,63% en agosto, -1.29% en julio, -0.56% en junio y -1.32 en mayo³².

El Perú no pasaba por una situación similar desde el impacto de la crisis financiera global en el 2009. Con la economía debilitada y una inflación que cede muy lentamente, se encienden las alertas de que el país cerraría el 2023 con un incremento de la pobreza por segundo año consecutivo, con un indicador del 29.2% alcanzado con la pandemia³³.

Un país con una economía debilitada o en recesión implica que el ciudadano de a pie tenga menos oportunidades de acceder a empleo adecuado, con ello la reducción de sus ingresos que se traduce en un impacto en la pobreza.

Según el BBVA Research³⁴, que espera un crecimiento económico de apenas 0,4% al término del corriente, la pobreza monetaria aumentaría en 2023 y 2024 y alcanzaría al 28,9% y 29,2% de la población, respectivamente, acercándose a su pico de la etapa pandémica, cuando llegó a una tasa del 30,1%. De esta manera, 9,8 millones de compatriotas se ubicarían por debajo de la línea de pobreza en 2023 (9,2 millones en 2022).

Esta situación sin duda, afectará a los sectores más vulnerables en situación de pobreza, exclusión y subempleo. Dentro de estos grupos se encuentran los trabajadores de plataformas digitales quienes al no contar con mecanismos

regulatorios y de protección social, serían las principales víctimas de la inestabilidad económica, impactando en sus niveles de ingresos, calidad de vida y capacidad de gasto.

- ***Trabajadores precarizados:***

De acuerdo al último informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el trimestre de mayo, junio y julio del 2023, el empleo adecuado en Lima Metropolitana cayó en -3,3%, lo que representa una baja de 103.600 puestos de trabajo con relación a la prepandemia. Los datos también reflejan un aumento del empleo inadecuado entre los hombres, con un 3,9%, y un 2,2% entre las mujeres³⁵. Para el presente año las tasas de desempleo han alcanzado un 6,3%, reflejando un aumento significativo del 11,4% en relación con el período previo a la pandemia.

La abrumadora fuerza laboral inmersa en la informalidad, que antes de la pandemia comprendía aproximadamente a 12 millones de trabajadores³⁶ no regulados, está compuesta por aquellos que carecen de cobertura de salud elemental, no cuentan con contrato, ni beneficios sociales y tienen limitadas opciones para sustituir sus ingresos a través de otras ocupaciones. Dentro de estas características, se encuentran los trabajadores por plataformas digitales. Esta población, además de representar un desafío para la implementación de programas de apoyo, se veía obligada a buscar sus ingresos en la calle a pesar de la crisis sanitaria. La expresión "Si no nos mata el virus, nos mata el hambre" era una frase comúnmente escuchada entre estos

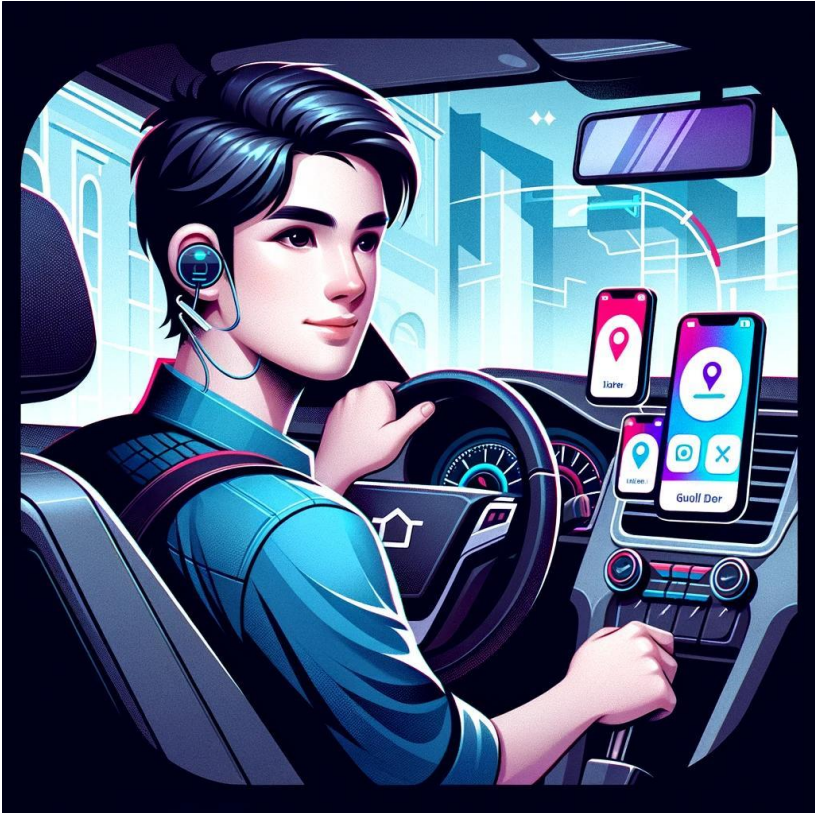
trabajadores, quienes justificaban de esta manera su necesidad de seguir trabajando a pesar de la pandemia.

La pandemia no nos afectó a todos por igual. Son las personas con menos calificación —mujeres, jóvenes, migrantes o refugiados y autoempleados— a los que más les afectó la crisis sanitaria. Faltan ver las cifras reales de fallecidos y contagiados, pero es seguro que existe una concentración en las poblaciones que estructuralmente padecen en el día a día por la precariedad: en los sectores de alto riesgo, el 55.9 % son mujeres, el 30.4 % son jóvenes de 15 a 29 años, el 41% independientes, y el 50.3% trabajan en empresas de 2 a 10 trabajadores³⁷.

Nuestra investigación ha demostrado que los trabajadores de reparto son quienes se enfrentan a una mayor precariedad en términos de pérdida de valor de los ingresos, malas condiciones de trabajo, exposición a ser vulnerables ante riesgos laborales y circunstancias les como el aumento de la inseguridad ciudadana. Sus condiciones, lejos de mejorar después de la pandemia, el costo de los alimentos y de vida aumentó.

Son diversos los testimonios de trabajadores del reparto que ilustran esta situación que enfrentaron durante la crisis sanitaria producto de la COVID-19. Uno de los comentarios más recurrentes era que no se les garantizaban equipos de bioseguridad. Así mismo, señalaron que algunas plataformas les descontaban una determinada cantidad de dinero por kits contra la COVID-19³⁸.

“Movemos la economía de los distritos, muchos comercios venden en Facebook o Instagram a través de nosotros, el *delivery* ha sido considerado esencial, pero nuestros derechos no, somos perseguidos por las autoridades, nuestro trabajo es estigmatizado, y si eres migrante, la cosa empeora³⁹.”



EL CONTEXTO LEGAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE EMPLEO EN PERÚ

La situación jurídica de los trabajadores de plataformas en Perú, es controvertida. No existe una regulación específica, y las empresas consideran que los trabajadores son colaboradores, autónomos o servidores por cuenta propia. De igual modo, para los usuarios se carece de mecanismos de defensa de derechos del consumidor de plataformas digitales de servicio y reparto, por lo tanto, cualquier diferencia, problemática o disyuntiva se va resolviendo en instancias no judiciales, hasta el momento.

Entre el 2021 y 2022, profesionales del Observatorio de Plataformas-Perú han venido entrevistándose con los ministros de Trabajo de turno a fin de proponer espacios de dialogo tripartito que permita articular consensos de cara a obtener propuestas consensuadas de puntos regulatorios que no se vean entrampados -necesariamente- en un debate legislativo, sin embargo, la ausencia de voluntad política ha frustrado diversas conformaciones de Mesas de Trabajo. Ello no ha impedido articular con los trabajadores de plataformas y Centrales Sindicales.

En efecto, la carencia de mecanismos regulatorios desencadenó que, en agosto del presente año, la plataforma Didi, lance el servicio de “Didi Moto”, provocando que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones desactivara unilateralmente este servicio, por encontrarse prohibido en nuestra normativa²³. No obstante, también se bloqueó los servicios de Didi y Didi Food. Días después, solo los servicios de movilidad y reparto fueron desbloqueados y volvieron a operar en el mercado.

El contexto de alta siniestralidad vial determinó, en parte, que la entonces ministra de Transporte, Paola Lazarte proponga ante el Pleno del Congreso (mediante el pedido de facultades legislativas) cuatro proyectos de decretos legislativos para regular el servicio de taxis por aplicativo. La propuesta busca que se inscriban en Sunarp (La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos), cuenten con RUC (Registro Único de Contribuyentes), que las plataformas deban estar domiciliadas en Perú y pasen a ser fiscalizadas por la SUTRAN (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías)²⁴.

También planteó regular la actividad de entrega de productos en motocicletas y trimotos, lo que permitirá una fiscalización y sanción por parte de las municipalidades. La ministra propuso en su proyecto legislativo la obligación de validar a diario la identidad del conductor antes de prestar el servicio y la aprobación de un protocolo de intervención entre la Policía Nacional del Perú y los municipios.

Cabe resaltar que varias de las iniciativas presentadas por la entonces titular el Ministerio, han venido siendo presentadas por el equipo de Fairwork Perú en diversos espacios de debate.

Desafíos Regulatorios y Políticos

En el Perú, se han elaborado diversos proyectos de ley que buscan regular la actividad que se realizan con las plataformas de reparto y movilidad principalmente. La mayoría parte de que existe una relación de dependencia laboral.

Actualmente, el Congreso de la República alberga un dictamen en mayoría aprobado del 19 de julio de 2023 que agrupa cuatro proyectos de ley (PL N° 0018/2021-CR, 0667/2021-CR, 0842/2021-CR y 1536/2021-CR) donde proponen que existe una relación de dependencia y establece que:

Las plataformas deben contratar seguros para todos los socios, a incorporarlos en el seguro social de EsSalud y a afiliarlos a un sistema de pensiones.

Establece un límite máximo para la jornada diaria semanal para garantizar un descanso adecuado.

- Establecimiento de un pago justo, existencia de contrato, certificado de trabajo y fiscalización laboral.

Frente a esta propuesta, existe una contraparte que también cuenta con un dictamen en minoría de los mismos proyectos, aprobado el 26 de mayo donde se plantea:

- Encargar a las plataformas la responsabilidad de verificar que todos los socios (conductores/repartidores) se afilien a un sistema de salud y coticen en un sistema de pensiones, y que se sancione a aquellas empresas que permitan que un socio desempeñe sus servicios sin estar afiliado.²⁵

El atrapamiento político en la regulación del trabajo en plataformas digitales en Perú ha sido y es un tema recurrente. A pesar de la necesidad de establecer una normativa que proteja los derechos de los trabajadores y garantice condiciones laborales justas, la tarea se ha vuelto compleja. Varios factores contribuyen a este atrapamiento:

- *Falta de consenso político:* La cuestión de cómo regular el empleo en plataformas ha dividido a los partidos políticos y las gerencias de plataformas. Estas últimas defienden la flexibilidad y la no interferencia gubernamental en las relaciones laborales.
- *Complejidad de la economía de plataformas:* La naturaleza cambiante de las plataformas digitales y las dinámicas laborales, que difieren sustancialmente de los empleos tradicionales, ha complicado la creación de regulaciones efectivas. El establecimiento de categorías laborales y derechos específicos para los trabajadores de plataformas es un desafío.

- *Presiones económicas y comerciales:* Las empresas de plataformas digitales han ejercido influencia en el proceso político, defendiendo la inexistencia de un marco regulatorio que les permita operar con máxima libertad y flexibilidad.

ANÁLISIS LEGAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS PLATAFORMAS EVALUADAS¹

I. Introducción

La economía de plataformas es una nueva forma de trabajo que se realiza a través de una aplicación digital que conecta a los trabajadores con los usuarios que demandan dichos servicios. Estos servicios pueden ser diferentes como por ejemplo el servicio de transporte, reparto, entre otras. Los trabajadores de plataforma tienen una relación contractual con la empresa que administra la aplicación; sin embargo, dicha empresa no los reconoce como trabajadores. Esto último significa nuevos desafíos para el derecho del trabajo debido a que el momento de analizar los términos con los cuales se vinculan los trabajadores y los gestores de las plataformas se pueden observar indicios de laboralidad.

La aparición de este nuevo fenómeno económico genera una huida de la protección que ofrece el derecho del trabajo clásico en el Perú; no obstante, es pertinente evaluar dicha relación con el objeto de ampliar el velo de protección a dicho sector de trabajadores, sin descuidar la particularidad

¹ Elaborado por la abogada laboralista Licenciada Ivana Javier Cuba y el abogado José Matos Pérez de la UNMSM.

que ostenta, debido a que actualmente únicamente se les reconoce los beneficios que se encuentren en el contrato suscrito o en los términos y condiciones de uso aceptados. Es así como en este trabajo se realizó un ejercicio de análisis legal de diez (10) plataformas de servicios de reparto, movilidad y logística que operan en el Perú en base a los principios de contrato justo de Fairwork.

II. Base Legal

- Constitución Política del Perú 1993;
- Código Civil, aprobado por el Decreto Legislativo N° 295;
- Ley que regula los servicios de tercerización, aprobada por la Ley N° 29245;
- Decreto Legislativo que precisa los alcances de la Ley N° 29245, aprobado por el Decreto Legislativo N° 1038;
- Reglamento de la Ley N° 29245 y del Decreto Legislativo N° 1038, que regulan los servicios de tercerización, aprobado por el Decreto Supremo N° 005-2008-TR;
- Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR;
- Reglamento del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, aprobado por el Decreto Supremo N° 001-96-TR;
- Ley de protección de datos personales, aprobada por la Ley N° 29733;
- Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

III. Análisis

Los *Principios para el Trabajo Localizado* forman parte del conjunto de estándares bajo los cuales Fairwork mide el cumplimiento de estándares globales en trabajo justo en la economía de plataformas en diversos países, entre ellos, el Perú. Para efectos del presente trabajo, se ha focalizado en el trabajo de plataforma vinculado geográficamente o *gig work*, en este caso, aquellas dedicadas a servicios de reparto, movilidad y logística.

En esa línea, se realizó una evaluación legal de los términos y condiciones (en adelante “T&C”) bajo los cuales los trabajadores *contratan*, los cuales se especifican en el Principio 3 – Contratos Justos². Este se subdivide en dos (2) extremos:

3.1 Provee términos y condiciones claras y transparentes. *Los términos y condiciones que rigen el trabajo en plataforma no siempre son claros y accesibles para las personas trabajadoras. Para lograr este punto, la plataforma debe demostrar que las personas trabajadoras pueden comprender, aceptar y acceder a los términos y condiciones de su trabajo en todo momento, y que tienen un recurso legal si la otra parte incumple esas condiciones.*

- *La parte que contrata con el trabajador debe estar identificada en el contrato, así como estar sujeta a la ley del territorio en que trabaja el trabajador.*

Comentario: Se analiza si se menciona el nombre de la empresa. Es preferible que se detalle la razón social e indicar su número contribuyente y/o partida registral, estos últimos datos permiten identificar que

² Fuente: <https://fair.work/es/fw/principles/fairwork-principles-gig-work/>

la constitución de la persona jurídica fue acorde a la legislación peruana y las normas civiles del territorio. Se considera favorable si los T&C mencionan su sujeción al ordenamiento jurídico interno del país.

- *El contrato o los términos y condiciones se comunican en su totalidad en un lenguaje claro y comprensible que se espera que todas las personas trabajadoras entiendan.*

Comentario: Se analiza el lenguaje jurídico utilizado en los T&C. Debido a que este es solamente entendible para aquellos que hayan recibido educación legal, los T&C deben estar redactados de forma sencilla para así asegurar que las personas trabajadoras den su consentimiento y/o aceptación informada a los mismos. Para ello, el uso de tecnicismos debe ser los estrictamente los necesarios y solo cuando no sea posible utilizar otra expresión.

- *Las personas trabajadoras tienen que firmar un contrato y/o dar su consentimiento informado a los términos y condiciones al registrarse en la plataforma.*

Comentario: Se analiza que los T&C sean precisos con respecto a la oportunidad de la firma de contrato y/o dar su consentimiento de manera previa a hacer uso de la plataforma por parte de las personas trabajadoras. Esto asegura que la manifestación de la voluntad sea antes de dicho hecho.

- *El contrato o los términos y condiciones son fácilmente accesibles a las personas trabajadoras en*

papel o a través de la interfaz de la aplicación o plataforma en todo momento.

Comentario: Se analiza si en los T&C se especifica la disponibilidad permanente de los mismos para las personas trabajadoras. De manera adicional, se verifica si en la página web se encuentran disponibles los T&C.

- *El contrato o los términos y condiciones no incluyen cláusulas que reviertan los marcos jurídicos vigentes en los respectivos países.*

Comentario: Se analiza que los T&C no incluyan cláusulas que directa o indirectamente pretendan *huir* del ordenamiento jurídico interno donde operan, en este caso, el Perú. Esto implica verificar también que las controversias sobre estos sean sometidas a los tribunales nacionales.

- *Las plataformas adoptan medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, y que se establecen por escrito en una política documentada.*

Comentario: Se analiza si la plataforma cuenta con un adecuado tratamiento y medidas de seguridad de los datos personales recopilados a partir del registro de la persona trabajadora para el uso del servicio. Esto incluye contar con directrices específicas sobre el particular que sean acorde con la normativa vigente en Perú (Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales; y, su reglamento).

- **3.2 Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas.** *En algunos casos, especialmente bajo las clasificaciones de “contratista independiente”, las personas trabajadoras corren un riesgo desproporcionado por participar en el contrato con la persona usuaria del servicio. Pueden ser responsables de cualquier daño que surja en el curso de su trabajo, y cláusulas abusivas pueden impedirles buscar reparación legal por agravios. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de participar en el trabajo se comparten entre las partes.*
- *Cada persona trabajadora es notificada de los cambios propuestos en un lenguaje claro y comprensible y en un plazo razonable antes de su entrada en vigor. Los cambios no deben revertir beneficios acumulados hasta ese momento, ni ir contra las expectativas que las personas trabajadoras pudieran albergar de manera justificada.*

Comentario: Se analiza que exista una comunicación previa a las personas trabajadoras respecto de los cambios y/o modificaciones que se realicen a los T&C durante la prestación del servicio. De igual manera, se verifica si los T&C contemplan una cláusula de protección de los T&C iniciales con los cuales se inició el servicio. Esto implica, a su vez, salvaguardar que las personas trabajadoras no se vean afectados y/o un retroceso en las condiciones de contratación.

- *Ni el contrato ni los términos y condiciones incluyen cláusulas que excluyen de responsabilidad por negligencia ni eximen injustificadamente a la plataforma por las condiciones de trabajo. La*

plataforma toma medidas adecuadas que garanticen que el contrato no incluya cláusulas que impidan a las personas trabajadoras solicitar de manera efectiva compensación por agravios que surjan de la relación laboral.

Comentario: Se analiza que si los T&C establecen directa o indirectamente la exclusión de responsabilidad de las plataformas por condiciones de trabajo. Teóricamente, se considera también exclusión de responsabilidad cuando los T&C especifican que la prestación de servicios es autónoma y a cuanta y riesgo total de la persona trabajadora. También se evalúa las cláusulas de resolución de conflictos, en caso se encuentren previstas, no excluyan la posibilidad de accionar ante las instancias judiciales del país.

- *En caso de que el trabajo en la plataforma esté gestionado a través de subcontratistas: la plataforma implementa un mecanismo de confianza para supervisar y asegurar que el subcontratista esté cumpliendo con los estándares esperados de la propia plataforma en cuanto a las condiciones laborales.*

Comentario: Se analiza si la plataforma permite directa o indirectamente que la prestación del servicio sea subcontratada. En este caso, los T&C deben prever mecanismos que garanticen el cumplimiento de condiciones laborales decentes para quienes presten el servicio. También se considera subcontratación cuando la plataforma permite el registro de personas jurídicas para la prestación de servicios. Actualmente, conforme a la Resolución N° 0270-2023/CEB-INDECOPI, publicada en el Diario

Oficial El Peruano el 22 de julio de 2023, resulta inaplicable con efectos generales las modificaciones realizadas al Reglamento de Tercerización Laboral con Decreto Supremo N° 001-2022-TR. Este último dispositivo normativo prohibía la tercerización en actividades que formen parte del núcleo de negocio e incluida como causa de desnaturalización del contrato que se de este hecho. Este punto aún podría ser sujeto a control judicial; es decir, si es determinado caso es legalmente viable la tercerización del núcleo de negocio.

- *En los casos en que se utilice una gestión de precios automática (dynamic pricing) para los servicios, los datos recopilados y los cálculos utilizados para asignar el pago deben ser transparentes y estar documentados en un formulario disponible para las personas trabajadoras.*

Comentario: Se analiza que los T&C brinden información precisa y de permanente acceso sobre el mecanismo de cálculo de la retribución de la persona trabajadora, más aún cuando se prevé que este sea a través de un algoritmo.

En ese sentido, a continuación, se procede a detallar el análisis legal realizado a los T&C de las plataformas digitales alcanzadas:

Plataforma Uber (movilidad)

- Identificada como una sociedad de responsabilidad limitada, constituida en Ámsterdam, Países Bajos. El contrato estipula que está sujeto a las leyes de los Países Bajos, y las partes se someterán al arbitraje.

- Los T&C están redactados en lenguaje legal estándar, pero, en general, parece ser comprensible para una persona sin educación legal. Hay excepciones relevantes a esto, como la cláusula sobre la legislación aplicable y limitación de responsabilidad.
- Los trabajadores desarrollan una relación contractual con UBER, a partir de la aceptación de los T&C, dicha aceptación les permitirá tener acceso y uso de los servicios.
- No hay información sobre el acceso permanente a los T&C.
- Los T&C se rigen e interpretarán en virtud de la Legislación de los Países Bajos. No se hace referencia a la legislación nacional.
- Los T&C establecen que la recopilación y uso de información personal es conforme a la política de privacidad, la cual es accesible a través de su página web.
- Se podrá modificar las condiciones relativas a los servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación, el uso después de la modificación presume el consentimiento.
- No será responsable de daños directos e indirectos. La Sección 6 de los T&C regula la resolución de disputas, estas se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de los Países Bajos.
- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- Los T&C señalan que en el portal web se realiza el cálculo de las tarifas a cobrar. No se especifica el método de cálculo de los servicios que se presten.

Plataforma Cabify (movilidad)

- Se identifica como una sociedad constituida bajo las leyes del Perú, precisando que el aplicativo es para conductores residentes en el Perú.
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser comprensible para un lector general, a pesar del uso de ciertos conceptos legales que suelen estar presentes en los contratos de servicios.
- Los trabajadores al acceder y utilizar la aplicación darán por leído y aceptado las T&C y se comprometen a cumplir con estos.
- Los T&C están disponibles en el sitio web de la empresa.
- Los T&C señalan que estos se rigen por las leyes aplicables en Perú.
- Los T&C señalan que los datos personales serán proporcionados por el conductor mediante el formulario de registro y serán integrados en un fichero de datos personales. No se especifica el enlace web de dicho formulario.
- Los T&C señala que se reserva el derecho de poder modificar las condiciones generales y particulares en cualquier momento, no precisa que debe señalarse el consentimiento expreso o tácito.
- No tiene responsabilidad directa u solidaria que incurra el Conductor, éste se obliga a mantener indemne de toda responsabilidad a CABIFY, para lo cual asumirá íntegramente el costo de la defensa y especialmente el pago de los honorarios de los abogados seleccionados por CABIFY. Los T&C precisan que el vínculo es de naturaleza civil, por lo que se declara que no existe relación de carácter

societario o laboral. Hay exclusión de responsabilidad por parte de CABIFY de obligaciones laborales.

- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- Los T&C señalan que la tarifa es establecida por CABIFY y la liquidación de los montos son semanal, quincenal o mensual. Se indica que los valores de los pagos serán accesibles a los conductores en la página web y se dará factura a los conductores por la comisión de uso.

Plataforma Didi (movilidad)

- Es una sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de Singapur, en caso de conflictos se realizará las partes se someterán a las leyes de México.
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser comprensible para un lector general, a pesar del uso de ciertos conceptos legales que suelen estar presentes en los contratos de servicios.
- Los conductores antes de convertirse en usuarios deben leer los T&C, una vez aceptados podrán hacer uso de todos los servicios.
- Los T&C están disponibles en el sitio web de la empresa al momento de registro.
- Los T&C señalan que se rigen por las leyes aplicables a México. Las controversias se someterán a la Jurisdicción de un Tribunal competente de la Ciudad de México y los conductores tienen que expresar irrevocablemente su renuncia a cualquier otra jurisdicción que pueda corresponderle en virtud de sus domicilios presentes o futuros.

- La Sección 18 de los T&C establece que los avisos de privacidad establecerán los términos conforme se procesan los datos personales. El trabajador está obligado a cumplir con los mismos.
- Puede modificar en cualquier momento los términos y condiciones, el Conductor deberá revisar constantemente la página web o la aplicación para mantenerse al tanto de los términos.
- Según los T&C, si señalan exclusión de responsabilidad por parte de DIDI DRIVER. Además, los T&C precisan que no existe una relación laboral, por lo tanto, no serían aplicables las leyes o reglamentos laborales. Las controversias se someterán a la jurisdicción de los tribunales mexicanos.
- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- Los T&C señalan que el precio se calcula sobre un algoritmo. Se especifica los factores que considera el algoritmo, pero no se desarrolla el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

Plataforma InDrive (movilidad)

- Se mencionan a una empresa constituida en la República de Chipre ("Suol Innovations LTD).
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser comprensible para un lector general, pero puede resultar complejo de entender en ciertas áreas específicas como los referidos a los contratos de servicios.

- Los trabajadores deben aceptar los T&C para acceder y utilizar la aplicación. Descargar, instalar o utilizar InDrive implica aceptar expresamente los T&C.
- Los T&C están disponibles en el sitio web de la empresa.
- La Sección 14 de los T&C indican que "el acuerdo, sus derechos y los derechos de InDrive se rigen e interpretación conforme a la legislación de Inglaterra y Gales". Además, se señala que la Corte de Arbitraje Internacional de Londres tendrá jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa o reclamación.
- La Sección 9 de los T&C establecen la protección de datos personales. Para esto se remite a Política de Privacidad de la página web.
- La Sección 1.3 de los T&C señala que InDrive puede cambiar los T&C, precisa que será notificado con un plazo razonable. No especifica el tiempo de anticipación de esta comunicación. El uso continuo de la aplicación después de los cambios, constituye consentimiento y aceptación de estos.
- Las Secciones 11 y 12 de los T&C establecen una exención de responsabilidad de garantía y limitaciones de responsabilidad de InDrive. Los términos legales de dichos puntos pretenden alcanzar dentro de dichas restricciones el alcance de responsabilidad de InDrive.
- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- La Sección 3 de los T&C aborda los precios y pagos por el servicio de mensajería. No se especifica a detalle los factores que considera el algoritmo y el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o

oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

Plataforma Rappi (Delivery)

- Se identifica como una sociedad constituida bajo las leyes de la República del Perú. Los T&C están sujetos a la ley peruana.
- Los T&C están redactados en un formato de fácil entendimiento y comprensible para una persona sin educación legal, con algunas referencias técnicas legales.
- Los trabajadores solo deben completar el formulario de registro para atender a una primera reunión introductoria donde se los asesorará en todo lo relativo al uso de la Plataforma. Los T&C se aceptan antes de acceder a la plataforma.
- Los T&C no hace referencia a ningún enlace que permita su acceso de manera permanente. Estos T&C sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos que se hayan celebrados.
- Los T&C se rigen e interpretan con arreglo a la legislación vigente en el Perú. No se disponen cláusulas que prohíban a los trabajadores acudir a los tribunales nacionales.
- Los T&C abordan la política de privacidad y protección de datos personales.
- Los T&C no contienen expresamente una sección o cláusula sobre la facultad de la RAPPI de realizar modificaciones o cambios unilateralmente. Sin embargo, dispone que puede poner fin a los T&C unilateralmente y en cualquier momento, sin lugar a reclamos y/o indemnización alguna. No especifica si habrá notificación previa y/o el tiempo de anticipación de esta comunicación.

- No existen cláusulas generales que regulen la responsabilidad de RAPPI por negligencia, pero los T&C estipulan que el “Rappitendero” opera de forma independiente y asume toda responsabilidad, eximiendo así a RAPPI de cualquier responsabilidad.
- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- Los T&C regulan la tarifa y liquidación. No se especifica el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores acceder a la información que detalla los precios.

Plataforma Pedidos Ya (Delivery)

- La compañía se identifica como sociedad anónima cerrada, sus T&C están sujetos a la ley peruana.
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser comprensible para un lector general, a pesar del uso de ciertos conceptos legales que suelen estar presentes en los contratos de servicios.
- Los T&C son aceptados al momento de creación de la cuenta, estos tienen carácter de obligatorios y vinculantes.
- No hay información sobre el acceso permanente a los T&C.
- Los T&C se rigen e interpretan con arreglo a la legislación vigente en el Perú. No se disponen cláusulas que prohíban a los trabajadores acudir a los tribunales nacionales.
- Los T&C señalan que tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales. Sin embargo, no se no brindan por escrito una política documentada respecto a la protección de datos personales.

- Los T&C señalan que pueden modificar los mismos; por el cual solicitará en el consentimiento del usuario. Si no aceptan estas modificaciones no se podrá seguir con el contrato.
- Los T&C establece que no será responsable de los daños. Asimismo, el usuario reconoce que es el único responsable por la correcta consignación de las direcciones de entrega y recogida de los Pedidos, eximiendo de responsabilidad a PedidosYa y a los repartidores por cualquier error o negligencia cometida por el usuario. Los T&C establecen una disposición que el tribunal peruano es competente en caso haya conflictos entre los usuarios y PedidosYa. No señala alguna disposición aplicable sobre la relación del repartidor y PedidosYa; sin embargo, se pueden someter a la jurisdicción peruana.
- Los T&C prevén la posibilidad de que los servicios sean prestados por personas jurídicas, esto implicaría un supuesto de subcontratación. No se especifica mecanismos de supervisión a subcontratistas.
- Los T&C señalan que el precio de los bienes estarán en el portal web, el cual incluida todo recargo. No se especifica el método de cálculo de los servicios que se presten. No se señala la ubicación y/u oportunidad para que los trabajadores acceden a la información que detalla los precios.

Plataforma Chazki (Logística-Currier)

- Se identifica a una sociedad constituida conforme a las leyes peruanas ("Entrega Creativa SAC"). No menciona número de contribuyente ni partida registral. Señala que se sujeta al Código Civil.
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser

comprensible para un lector general, pero puede resultar complejo de entender en ciertas áreas específicas como los referidos a los contratos de servicios.

- Los trabajadores deben aceptar los T&C para acceder y utilizar la aplicación.
- No incluye cláusulas que reviertan los marcos jurídicos vigentes del Perú.
- La Sección 7 de los T&C aborda la confidencialidad y datos personales. Señala que CHAZKI se sujeta a las normas fijadas sobre la materia por el ordenamiento jurídico peruano interno.
- Los T&C no contienen expresamente una sección o cláusula sobre la facultad de CHAZKI de realizar modificaciones o cambios unilateralmente. Sin embargo, la Sección "Advertencia" menciona que la aceptación de los T&C incluye también las actualizaciones futuras que se realicen a los mismos. CHAZKI actualizaciones. No especifica el tiempo de anticipación de esta comunicación. No se hace mención a la protección de beneficios devengados.
- La Sección 8 de los T&C aborda las responsabilidades de la prestación del servicio de reparto al tercero. Dicha cláusula representa una exclusión de responsabilidad de CHAZKI frente al trabajador. Tal es así que la Sección 5 "Obligaciones de la Compañía" precisa que estas solo involucran la disponibilidad de la aplicación, gestión cobro y comunicación en caso de una cesión de derechos o posición contractual. No hay cláusulas específicas que impidan compensación efectiva. Los T&C están sujetos al Código Civil, la Constitución y leyes peruanas y a los jueces y tribunales del Perú. La legislación laboral prevé la posibilidad de solicitar a un juez laboral que declare la desnaturalización de contrato civil cuando esconde una relación laboral.

- Los T&C prevén la posibilidad de que los servicios sean prestados por personas jurídicas, esto implicaría un supuesto de subcontratación. No se especifica mecanismos de supervisión a subcontratistas.
- Los T&C solo refiere una descripción del concepto de tarifa. No se especifica el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

Plataforma Urbaner (Logística-Curier)

- Se mencionan a una empresa constituida conforme a las leyes peruanas ("Urbaner Perú SAC"). Menciona el número de contribuyente y partida registral.
- Los T&C están redactados en un lenguaje sencillo, con referencias técnicas cuando es necesario.
- Los trabajadores deben aceptar los T&C para acceder y utilizar la aplicación.
- Los T&C están disponibles en el sitio web de la empresa. El enlace en los T&C no es el correcto.
- La Sección 13 de los T&C señalan que estos se rigen por las leyes aplicables en Perú. Se especifica que los conflictos serán resueltos por la jurisdicción arbitral, instalado en el distrito del Cercado de Lima.
- La Sección 10 de los T&C aborda la política de privacidad y protección de datos personales. Señala que URBANER se sujeta a las normas fijadas sobre la materia por el ordenamiento jurídico peruano interno. Se detalla con precisión la gestión y tratamiento de datos personales.
- Los T&C no contienen expresamente una sección o cláusula sobre la facultad de URBANER de realizar modificaciones o cambios unilateralmente. De manera general, la Sección "Introducción y resumen

de los T&C" establece que URBANER podrá modificar los T&C en cualquier momento y sin previo aviso, los cuales son obligatorios automáticamente desde su publicación en la página web.

- Los T&C señalan que los "mensajeros" son personas o empresas que brindan el servicio de recojo y envío de documentos y/o paquetes, a título personal. En la práctica, esto implica eximir a la plataforma de toda legislación laboral. No hay medidas que impidan compensación por agravios que surjan de la relación laboral.
- Los T&C prevén la posibilidad de que los servicios sean prestados por personas jurídicas, esto implicaría un supuesto de subcontratación. No se especifica mecanismos de supervisión a subcontratistas.
- La Sección 5.4 de los T&C aborda las tarifas, pagos, facturación y penalidades. Se especifica los factores que considera el algoritmo, pero no se desarrolla el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

Plataforma DidiFood (Delivery)

- Se menciona a una empresa constituida conforme a las leyes peruanas (DIDI FOOD PARA SOCIOS REPARTIDORES ASESORIA DF S.A.C.).
- Los T&C están redactados en un lenguaje legal estándar. Aun así, en general, parece ser comprensible para un lector general, pero puede resultar complejo de entender en ciertas áreas específicas como los referidos a los contratos de servicios.

- Los T&C señalan que la firma electrónica utilizada para aceptar estos es válida y le da plena validez y todo efecto legal.
- La Sección 19 de los T&C señalan que estos se rigen por las leyes aplicables en Perú. Se especifica que los conflictos serán resueltos por la jurisdicción arbitral, instalado en la ciudad de Lima.
- La Sección 18 de los T&C establecen una Aviso de Privacidad, no se especifica los mecanismos de protección y gestión de datos. No hay mayor precisión sobre el mismo. Los T&C hacen referencia a la responsabilidad del trabajador y el usuario sobre la autorización y cuidado de sus propios datos personales.
- Los T&C señalan estos están sujetos a modificaciones en cualquier momento. Es responsabilidad del trabajador mantenerse informado sobre los cambios a través de la página web. Estos reemplazan expresamente los T&C anteriores.
- La Sección 10 de los T&C abordan las limitaciones de la responsabilidad de Didi. Dicho apartado pretende restringir en totalidad la responsabilidad de Didi ante cualquier circunstancia. Las Secciones 2 y 3 enfatizan en la autonomía de la prestación, por tanto, a cuenta de riesgo del prestador de servicios. En la práctica, esto implica eximir a la plataforma de toda legislación laboral.
- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- La Sección 5 de los T&C regulan los servicios y la contraprestación. No se especifica a detalle los factores que considera el algoritmo y el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

Plataforma InDriver Entregas (Delivery-Curier)

- No identifican de manera precisa a la parte con la cual contrata el trabajador, solo que se contrata con "InDrive". No se señala expresamente que se sujeta a las leyes del territorio. Por el contrario, la Sección 14 señala que "el contrato, sus derechos y los derechos de InDrive se rigen e interpretación conforme a la legislación de Inglaterra y Gales".
- Los T&C están redactados en un formato de fácil entendimiento y comprensible para una persona sin educación legal, con algunas referencias técnicas legales.
- Los trabajadores deben aceptar los T&C para acceder y utilizar la aplicación. Descargar, instalar o utilizar InDrive implica aceptar expresamente los T&C.
- La Sección 14 de los T&C indican que "el contrato, sus derechos y los derechos de InDrive se rigen e interpretación conforme a la legislación de Inglaterra y Gales". Además, se señala que la Corte de Arbitraje Internacional de Londres tendrá jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa o reclamación.
- La Sección 9 de los T&C establecen la protección de datos personales. Para esto se remite a Política de Privacidad de la página web.
- La Sección 1.3 de los T&C señala que InDrive puede cambiar los T&C, precisa que será notificado con un plazo razonable. No especifica el tiempo de anticipación de esta comunicación. El uso continuo de la aplicación después de los cambios, constituye consentimiento y aceptación de estos.
- Las Secciones 11 y 12 de los T&C establecen una exención de responsabilidad de garantía y

limitaciones de responsabilidad de InDrive. Los términos legales de dichos puntos pretenden alcanzar dentro de dichas restricciones el alcance de responsabilidad de InDrive. La Sección 18 de los T&C se refieren a una renuncia voluntaria a iniciar litigios, arbitrajes y/o reclamaciones de carácter colectivo, solo de carácter individual.

- No se hace referencia a la contratación con personas jurídicas.
- La Sección 3 de los T&C aborda los precios y pagos por el servicio de mensajería. No se especifica a detalle los factores que considera el algoritmo y el método de cálculo. No se señala la ubicación y/o oportunidad para que los trabajadores accedan a la información que detalla los precios y/o pagos.

IV. Conclusiones

1. Los T&C de las plataformas digitales analizadas no reconocen en ningún caso la existencia de una relación laboral entre estas y los trabajadores, regulándolo bajo las instituciones jurídicas del derecho civil y/o comercial.
2. El reconocimiento de derecho y/o beneficios laborales puede ser judicializado en aquellos que reconocen la jurisdicción peruana; sin embargo, en ciertas plataformas digitales establecen cláusulas para sustraerse de la competencia de los tribunales nacionales, esto ocasiona que los trabajadores se encuentren en una situación de indefensión, afectando una tutela jurisdiccional efectiva en dichos casos.

3. Los T&C mayoritariamente están redactados en un lenguaje claro y entendible. Esto permite que los trabajadores estén en posición de tomar conocimiento sobre el contenido antes de brindar su aceptación a estos. Jurídicamente, esto posibilita brindar un consentimiento informado.
4. La mayoría de T&C no hacen referencia a la contratación con personas jurídicas, sin embargo, en algunos casos si señala que se puede contratar con dichas personas, esto último puede encubrir supuestos de subcontratación.
5. Los T&C reconocen la protección de datos personales de los trabajadores y usuarios de la plataforma digital. No obstante, no desarrollan los protocolos de seguridad para dicho fin, ya sea en los mismo T&C o en documentos se parados.



PUNTUACIONES

Fairwork Perú Puntuaciones 2023



EXPLICACIÓN Y DETALLE DE LAS PUNTUACIONES

Fairwork Perú consideró calificar diez plataformas según los cinco principios del Trabajo Justo. Las plataformas de Uber, Cabify, Didi e InDrive fueron analizadas como parte de las plataformas que brindan el servicio de movilidad; Didi Food, Rappi, Pedidos Ya e InDrive Entregas son plataformas que brindan el servicio de reparto. Finalmente, se incluyó dos plataformas nacionales, Urbaner que realiza el servicio de entregas *on demand* y Chazki una plataforma de servicios logística de *última milla* quien además está presente en Argentina, Chile, Colombia y México. Ambas son startups nacionales.

Salario Justo

Para recibir este primer punto, las plataformas deben evidenciar y sustentar de que todos los trabajadores ganan al menos el salario mínimo por hora después los costes laborales y un salario digno. Además, deben demostrar que todos a los trabajadores se les paga a tiempo y en su totalidad.

Ninguna de las diez plataformas brindó evidencia al respecto. Hasta el cierre de esta edición fueron cursadas, nuevamente, solicitudes de información a fin de corroborar

e incentivar que se adopten medidas institucionales para garantizar salarios justos. La investigación no reúne pruebas claras de que se cumpla en este primer principio.

Importante resaltar como Urbaner es la única plataforma que hace pública el pago de sus tarifas, el descuento por impuesto y el pago neto de acuerdo a la fórmula estipulada. La información puede obtenerse en la página web de la misma²⁶. Esto permite que los repartidores puedan estimar sus ganancias con la plataforma. Sin embargo, no es insumo suficiente para otorgarle el punto.

En términos de salario digno, utilizamos la valoración otorgada mediante la metodología de ANKER que estipula como punto de referencia para Perú, el monto de S/1,647.00 soles mensuales (1.77 dólares la hora). Ninguna plataforma pudo evidenciar que cumple con este principio.

Condiciones Justas

Para otorgar el punto, las plataformas deben sustentar que proporcionan equipo y capacitación adecuada para que los trabajadores puedan enfrentar una serie de riesgos en el transcurso de sus actividades laborales. Si también brindan un soporte adecuado teniendo en cuenta la seguridad y salud en el trabajo. Además de garantizar condiciones de trabajo seguras y una red de seguridad que prevea medidas significativas para prever que los trabajadores no asuman costos significativos como resultado de accidentes, lesiones o enfermedades laborales.

Ninguna plataforma logró evidenciar acciones para proteger a las y los trabajadores de los riesgos que se presentan en sus lugares de trabajo. En concreto, los trabajadores han señalado asumir gran parte de las responsabilidades en aspectos de seguridad social, licencia por enfermedad, seguros de salud y accidentes y otras urgencias y emergencias presentadas. Las plataformas señalan a los conductores y repartidores como trabajadores como autónomos o colaboradores, por lo que no asumen responsabilidad para proporcionar institucionalmente, alguna red de seguridad socio-laboral.

Contratos Justos

Para que las plataformas puedan obtener un punto en este principio, deben demostrar que el contrato (de establecerlo) o los términos y condiciones sean claros, transparentes y accesible para todos los trabajadores. Además de garantizar que no se impongan cláusulas contractuales abusivas.

Solo Cabify y Urbaner obtienen un punto en ese apartado pues ambas cumplen con ser partes identificables en los términos y condiciones, presentan un lenguaje claro y comprensible, hay un consentimiento informado otorgado por los conductores y repartidores. Otro criterio importante para otorgar el punto es que las plataformas reconozcan a la ley peruana como la ley aplicable para abordar posibles conflictos relacionados con los trabajadores. En el caso de Uber, los T&C se rigen e interpretarán en virtud de la legislación de los Países Bajos. En el caso de DIDI, se rigen por las leyes aplicables a Singapur. En el caso de InDrive

sus T&C se rigen e interpretación conforme a la legislación de Inglaterra y Gales. Como resultado, estas plataformas que aplican la ley de otros países, no pudieron ganar este punto.

Además, las plataformas deben tomar medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, establecidas en una política documentada.

Finalmente, en el caso de una tarifa dinámica, la plataforma debe garantizar que los cálculos utilizados para asignar el pago deben ser transparente y de conocimiento para todos los trabajadores. Además de garantizar que no se impongan cláusulas contractuales abusivas como notificar en un tiempo razonable los cambios propuestos en sus Términos y Condiciones, garantizar mecanismos confiables para monitorear situaciones de subcontrataciones, así como cláusulas que excluyan injustificadamente de responsabilidad a las plataformas. Lastimosamente, ninguna plataforma ha podido proporcionar evidencia concreta de que cumplen con todos los umbrales necesarios para este punto. Para el análisis de este principio se desarrolló un análisis legal del contenido de cada uno de los T&C, revisión documental, páginas web oficiales de cada plataforma y las entrevistas de los trabajadores.

Gestión Justa

Con el fin de alcanzar este punto, las plataformas deben garantizar un procedimiento adecuado para tomar decisiones que tengan impacto en los trabajadores. Esto implica la creación de uno o más canales de comunicación

que sea accesible para los trabajadores y a través del cual puedan interactuar con personal humano de la plataforma para resolver sus problemas de manera eficaz, eficiente y confiable. Este canal debe estar claramente especificado en los T&C y ser accesible a través de la interfaz de la plataforma, con la responsabilidad de la plataforma de responder a las consultas de los trabajadores en un plazo razonable. Además, la plataforma debe demostrar que existe un proceso establecido para que los trabajadores tengan el derecho a réplica ante calificaciones negativas no sustentadas, la falta de pago, las inhabilitaciones y otras medidas disciplinarias. Este proceso también debe estar documentado y explícito en la interfaz de la plataforma, y los trabajadores no deben enfrentar consecuencias negativas por expresar sus preocupaciones.

Este principio también incluye políticas antidiscriminatorias que sean efectivas, y medidas para promover la diversidad, la igualdad y la inclusión en las plataformas, con promoción de la igualdad de oportunidades para trabajadores de grupos desfavorecidos.

Ninguna plataforma estudiada pudo sustentar que evidencia los puntos señalados y por lo tanto no obtuvieron ningún punto.

Representación Justa

Al igual que en los anteriores principios, las plataformas deben evidenciar y sustentar que pueden garantizar la libertad de asociación y la expresión de la voz de los

trabajadores a través del respeto y reconocimiento a la libertad de asociación, así como dejar expresa la voluntad de entablar diálogo con espacios colectivos de trabajadores. Finalmente, las plataformas también deben apoyar la gobernanza democrática.

Ninguna plataforma ha logrado brindar información clara y suficiente evidencia de que cumplen con mecanismos documentados para la expresión de la voz de los trabajadores, que no se inhiba la libertad de asociación y que la dirección de las plataformas esté dispuesta a reconocer o negociar con un órgano colectivo de trabajadores.

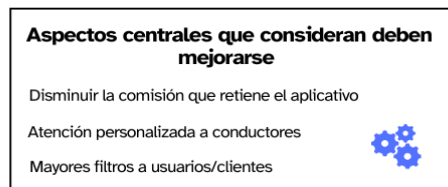
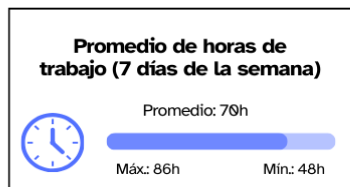
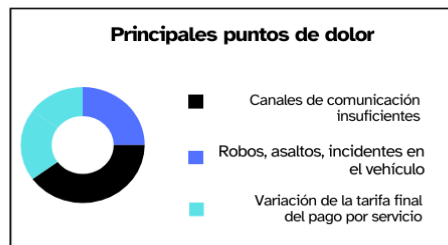
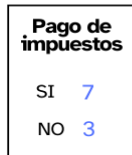
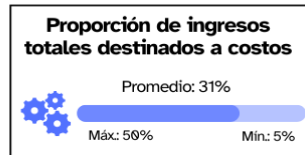
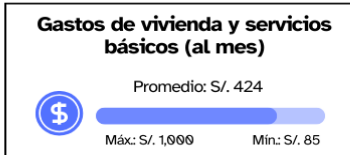
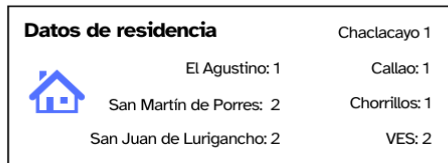
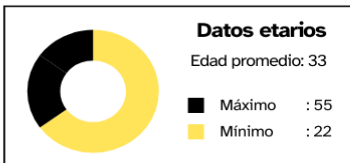
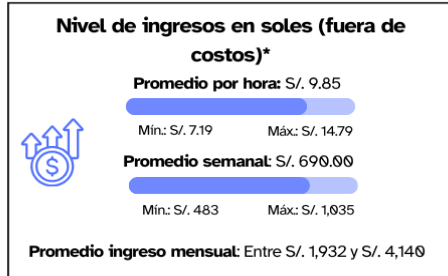
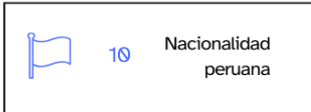
El hecho de que ninguna plataforma puntuara según este principio resulta preocupante para el rubro de trabajadores de plataformas en Perú.

A continuación, se brindan mayores datos sobre aspectos vinculados al porcentaje de gasto, niveles de ingresos por hora, semana y mes, así como datos generales vinculados a las actividades desarrolladas por repartidores, mensajeros y conductores de cada una de las diez plataformas seleccionadas para el informe.

CABIFY

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida



- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

URBANER

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida



- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros.

CHAZKI

DATOS GENERALES

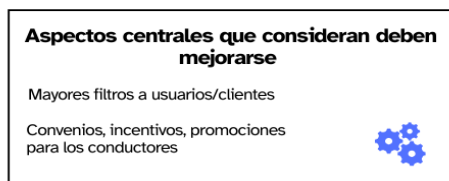
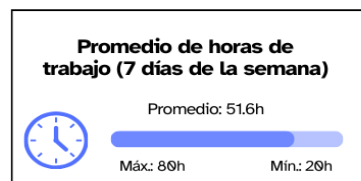
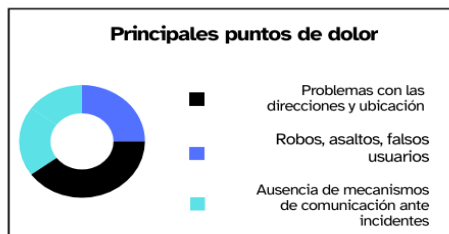
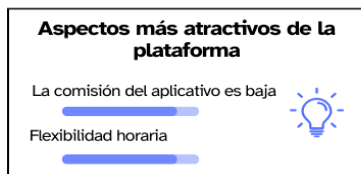
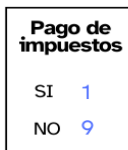
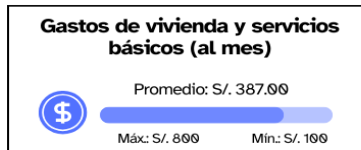
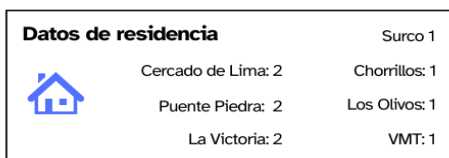
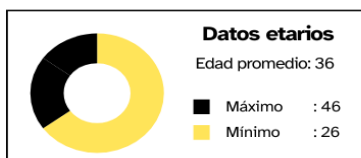
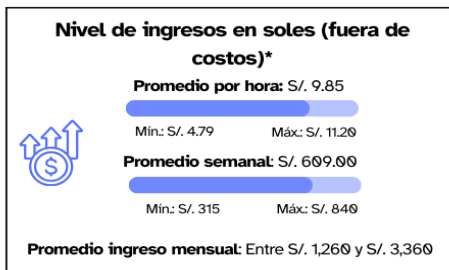
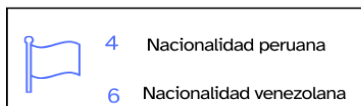
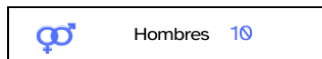
Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida



- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida

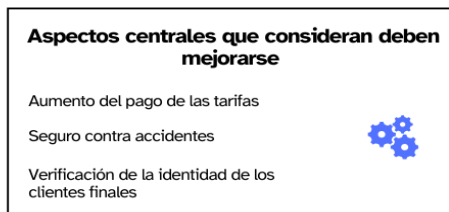
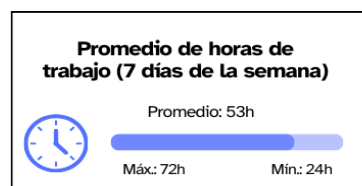
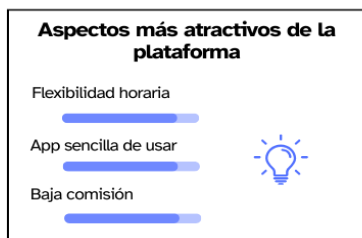
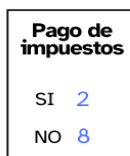
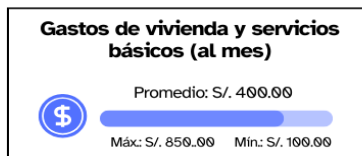
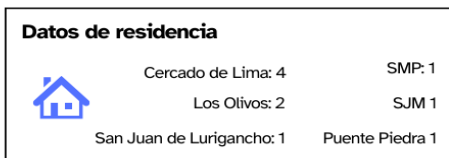
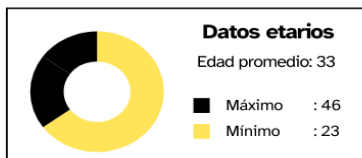
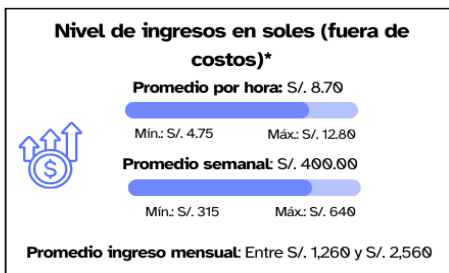
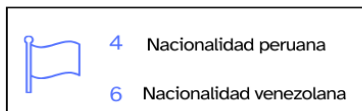
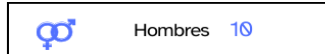


- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

DIDI FOOD

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida

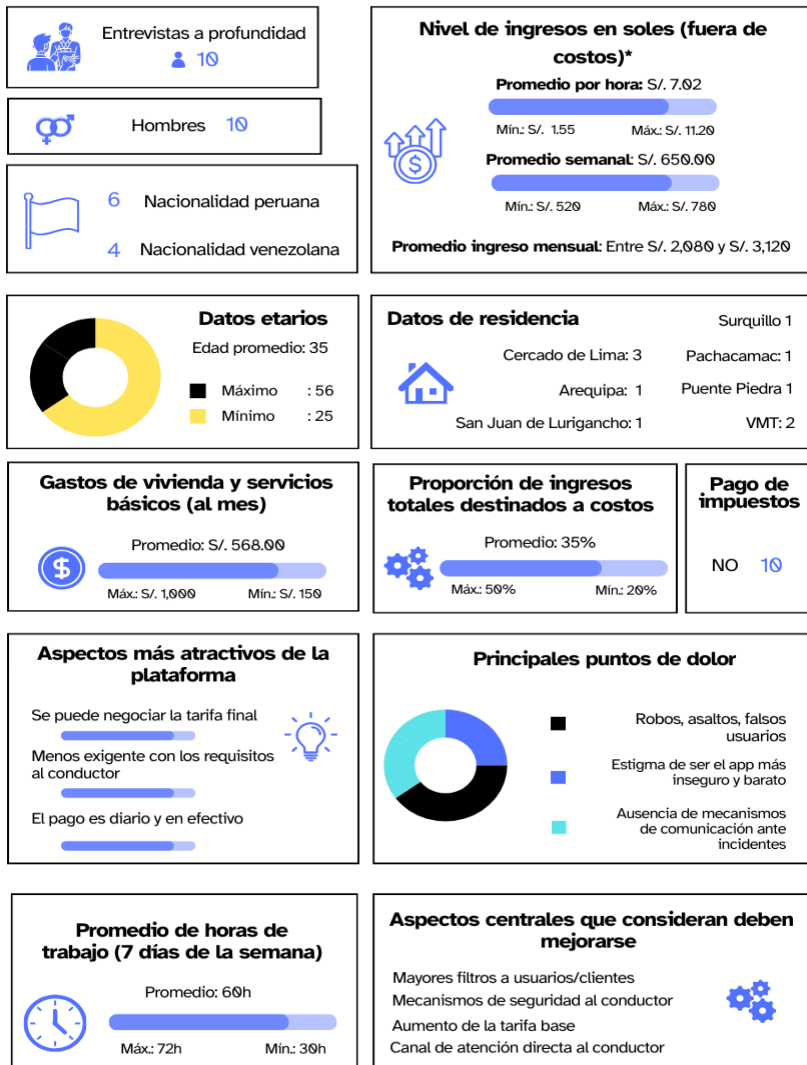


- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

INDRIVE

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida

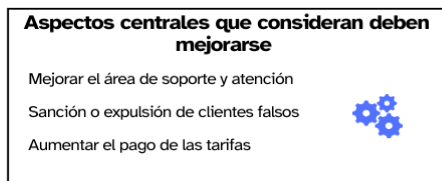
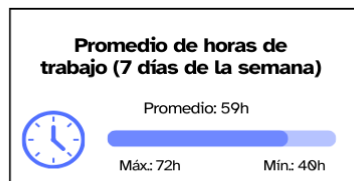
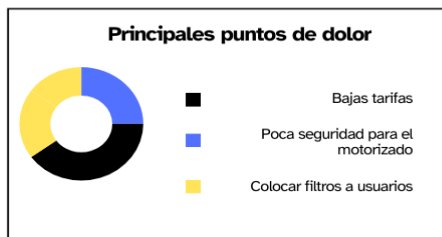
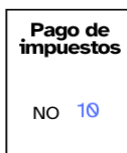
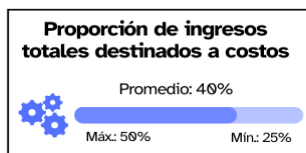
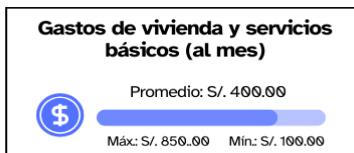
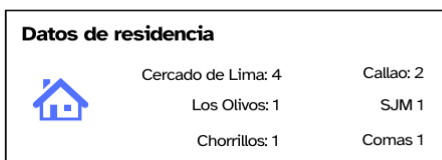
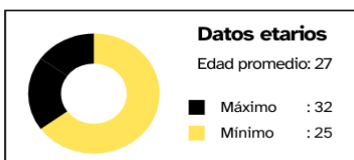
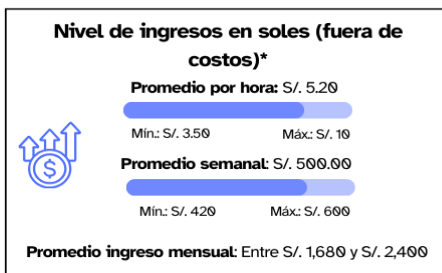
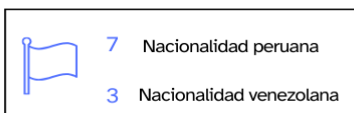
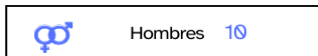


- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

INDRIVE (ENTREGAS)

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida

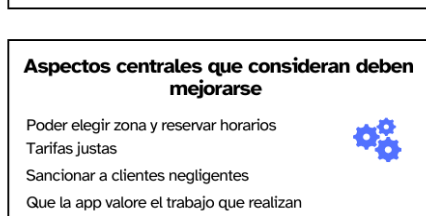
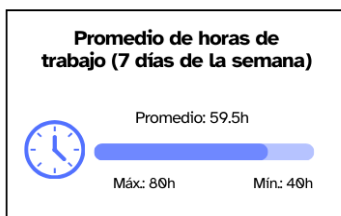
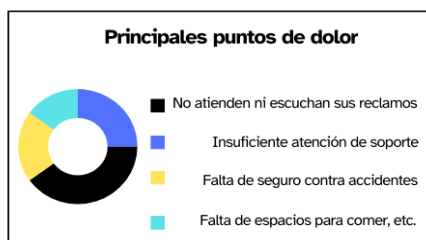
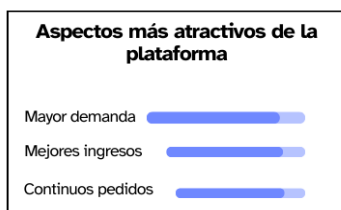
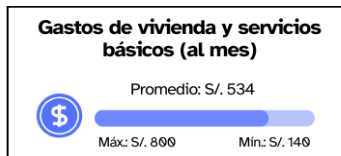
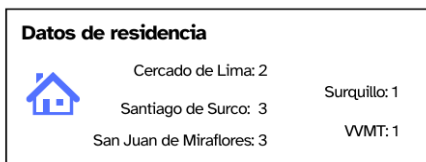
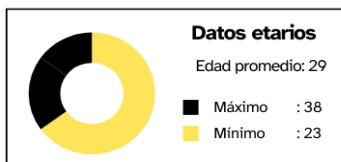
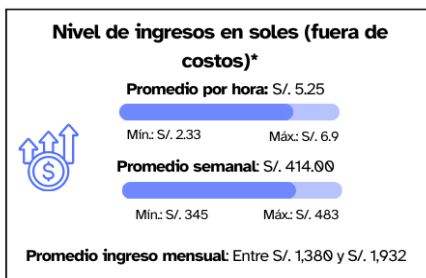
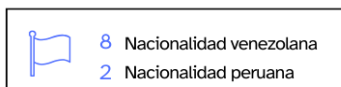


- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.

PEDIDOSYA

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida

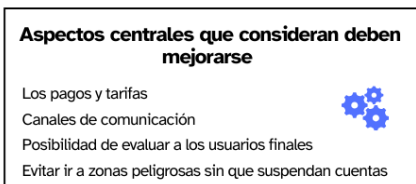
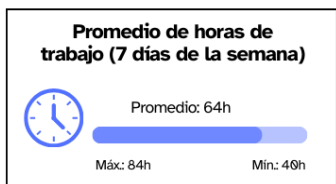
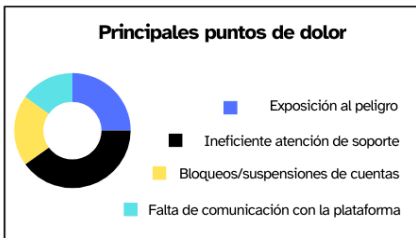
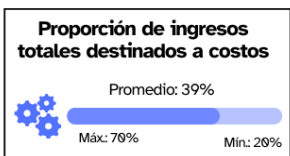
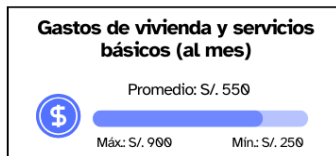
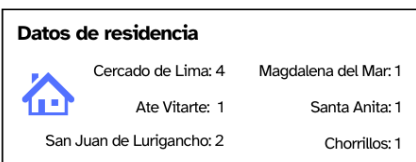
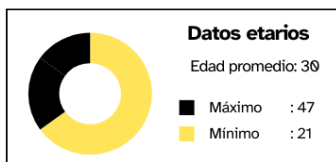
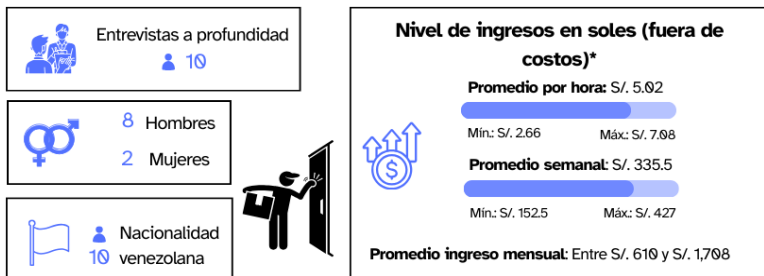


• El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros.

RAPPI

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida



- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros.

UBER

DATOS GENERALES

Los datos presentados no pretenden ser representativos, solo son descriptivos en base a la muestra obtenida



- El cálculo de los ingresos se ha realizado en base a la metodología de Anker. Los ingresos mensuales fluctúan y dependen de variables como horas dedicadas, valoración de clientes, cuenta suspendida, variación de los costos, entre otros. No se considera pago de impuestos.



TESTIMONIOS

Rosa, madre soltera y migrante

En el escenario dinámico de las plataformas digitales en Perú, se encuentra a Rosa, una madre soltera y migrante venezolana. Su historia comienza con un sueño modesto: proveer un mejor futuro para su pequeño hijo de 4 años de edad. Con esfuerzo y sacrificio, alquiló una cuenta de una plataforma de reparto cuyo titular es una ciudadana peruana, quien por 30 soles diario le permite trabajar cinco días a la semana por 10 horas diarias.

Cada día, Rosa se enfrenta a una dura realidad. Las jornadas laborales son largas y agotadoras, con poco margen para el descanso y, sobre todo, para cuidar a su menor hijo, quien deja bajo el cuidado de una familia venezolana a quien les provee de ciertos bienes comestibles a fin de que cuiden a su hijo hasta su regreso a casa. El tráfico caótico de la ciudad añade una dosis extra de estrés y peligro. Pero lo que más la preocupa son las situaciones de acoso que enfrenta.

Rosa ha sido testigo de insinuaciones inapropiadas y amenazas de algunos clientes. En una ocasión, el cliente al percatarse que era mujer, le solicitó que ingrese a su departamento a dejar el pedido y la recibió en ropa interior. No informó a la plataforma porque su cuenta es alquilada

(tiene otro nombre del titular) y porque considera que no harán nada para evitar que se enfrente a situaciones similares en el futuro. En ocasiones, ha sentido el temor de transitar por zonas peligrosas, con el temor latente de ser víctima de un acto violento.

Esta historia no es única. En un sector donde la flexibilidad laboral es una moneda de doble filo, miles de trabajadores, especialmente mujeres como Rosa, se ven atrapados en situaciones precarias. La falta de regulación y protección laboral hace que enfrenten riesgos físicos y emocionales constantes. Las historias como la de Rosa son un recordatorio de que detrás de cada entrega hay una vida, una familia y un ser humano que merece respeto y dignidad en su trabajo.

Mario, un viudo conductor de InDrive

Mario es un hombre de origen ayacuchano (Ayacucho, provincia al sur del Perú) de 65 años que llegó a Lima a estudiar, pero por diversos motivos terminó realizando el servicio de taxi durante más de veinte años de su vida. La pandemia de la Covid-19 se llevó la vida de su esposa y se quedó solo con su hijo quien también es taxista. A pesar de su experiencia en las calles, Mario siente que está luchando contra un mundo digital que avanza a pasos agigantados.

Mario se convirtió en taxista después de una serie de contratiempos financieros que lo llevaron a la conclusión de

que no tendría una pensión que le garantizara un retiro digno. El trabajo como taxista le proporciona un ingreso constante, aunque modesto, el cual solo le permite sobrevivir, con dificultades.

La principal fuente de frustración de Luis es la plataforma InDrive a la que recientemente se ha suscrito. A pesar de su determinación, Mario a menudo se encuentra lidiando con problemas técnicos en la aplicación. Cuando la interfaz a menudo se cuelga o experimenta fallos técnicos, ello impacta en la capacidad para atender a los pasajeros. A menudo se siente desbordado por la complejidad de la aplicación. No ha intentado suscribirse a otras plataformas ya que ésta es su primera experiencia con el uso de un aplicativo móvil de taxi.

Mario, como tantos otros conductores de su generación, lucha por mantenerse al día con las demandas tecnológicas del trabajo de taxista en la era de las aplicaciones. A veces se siente excluido y desplazado por su edad, lo que le añade una capa adicional de estrés a su vida laboral.

Su historia destaca la importancia de abordar las brechas digitales y la necesidad de proteger a los trabajadores que se encuentran en situaciones similares. La falta de seguridad y apoyo para los conductores como Mario es una preocupación que debe abordarse a medida que el mundo del trabajo evoluciona rápidamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Loop es una *start up* peruana que a través de un aplicativo móvil permite contratar servicios de limpieza para casas y oficinas, brindados por mujeres en situación de vulnerabilidad. Está presente en Lima y Trujillo desde el 2021. <https://linktr.ee/looplimpieza>
2. Workana es una plataforma de trabajo freelance y remoto, con fuerte presencia en Latinoamérica. En esta web podrás crear un perfil, buscar proyectos y filtrarlos según tu área de experiencia, idioma y ubicación; y postularte con una propuesta al cliente que incluirá el pago que desees. <https://www.workana.com/es>
3. Taxi Satelital es una empresa peruana que brinda el servicio de transporte de pasajeros considerara una empresa líder en el mercado local, su presencia se centra en Lima y sus conductores están afiliados a la empresa, cumplen horarios y un pago acorde al mercado. Desde el 2016 cuenta con un aplicativo móvil renovado. <https://3555555satelital.com/nosotros/>
4. El Comercio, 2021. <https://elcomercio.pe/economia/peru/servicio-delivery-numero-de-trabajadores-en-lima-se-duplico-durante-la-pandemia-noticia/>
5. Ibid.

6. Instituto Peruano de Economía (2023) Impacto de las plataformas digitales en la economía peruana. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/08/Estudio-Impacto-economico-de-las-plataformas-digitales.pdf>
7. ILO (2020). Perú: impacto de la COVID 19 en el empleo y los ingresos laborales. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
8. Ibid.
9. Médicos Sin Fronteras (2021) Perú es oficialmente el país del mundo más afectado por la COVID 19. <https://www.msf.es/noticia/peru-oficialmente-pais-del-mundo-mas-afectado-la-covid-19>
10. ILO (2020) Mercado Laboral Peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_774977.pdf
11. El Comercio, 2020. <https://rpp.pe/politica/estado/covid-19-el-delivery-por-aplicativo-y-las-razones-legales-que-complican-su-retorno-en-plena-crisis-sanitaria-noticia-1260939?ref=rpp>
12. Dinero, A. (2021). Delivery y empleo: diagnóstico de las condiciones laborales en las plataformas digitales. Caso de Lima-Perú. Lima, Fundación Friedrich Ebert-Perú, 40 p. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/peru/17952.pdf>

13. Comex Perú (2023) Resultados de participación laboral y tasa de desempleo al primer trimestre de 2023.
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/resultados-de-participacion-laboral-y-tasa-de-desempleo-al-primer-trimestre-de-2023>
14. INEI (2023) Situación del Mercado laboral en Lima Metropolitana. Trimestre móvil: Junio-Julio-agosto 2023.
15. OECD/ILO (2019) Tackling Vulnerability in the Informal Economy. Development Centre Studies, OECD Publishing, Paris,
<https://doi.org/10.1787/939b7bcd-en>
16. INEI (2019) Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal. 2007-2018.
17. ILO (2000): Resolution concerning statistics of employment in the informal sector, adopted by the Fifteenth International Conference of Labour Statisticians (January 1993). In: Current International Recommendations on Labour Statistics, 2000 Edition; International Labour Office, Geneva.
18. INEI (2019).
19. Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT.
<https://www.cippeec.org/wpcontent/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>
20. Srnicek, N. (2018). Capitalismo de Plataformas. Buenos Aires, Argentina. Caja Negra Editora.

21. El Sintrapladi- Perú surge como un espacio colectivo que aspira a ser un Sindicato Nacional de Trabajadores de Plataformas Digitales, luego de la tercera gran movilización realidad en Lima, por repartidores de la plataforma Rappi, en mayo del 2023.
22. Muñoz y Dinegro (2022) Self-organization among Delivery Platforms Workers in Neoliberal Latin American Countries. The cases of Peru and Chile. https://brill.com/view/journals/jlso/25/3/article-p299_001.xml
23. Infobae, 2023. <https://www.infobae.com/peru/2023/08/19/didi-cierra-su-servicio-de-taxi-en-motocicleta-por-orden-del-ministerio-de-transportes-y-comunicaciones/>
24. El Comercio, 2023. <https://elcomercio.pe/lima/paola-lazarte-ministra-de-transporte-plantea-regular-taxis-por-aplicativo-y-delivery-en-moto-congreso-ultimas-noticia/>
25. Instituto Peruano de Economía (2023).
26. Urbaner: <https://ayuda.urbaner.com/es/article/como-se-el-precio-de-mi-envio-diwxq9/>
27. Ey Perú, 2021. https://www.ey.com/es_pe/revista-execution/iniciativas/cabify-en-peru-desafios-y-oportunidades#:~:text=Cabify%20Ileg%C3%B3%20al%20Per%C3%BA%20en,rubro%20de%20movilidad%20por%20aplicativo
28. IMARPE: https://www.imarpe.gob.pe/imarpe/index2.php?id_seccion=I0175040200000000000000#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20%22EI%20Ni%C3%B1o%20Costero

- [%22&text=Este%20evento%20puede%20estar%20asociado,a%20su%20magnitud%20y%20persistencia.](#)
29. Ojo Público, 2023. <https://ojo-publico.com/politica/economia-peruana-recesion-y-se-advierte-aumento-la-pobreza>
 30. Ibid.
 31. Ibid.
 32. Ibid.
 33. Ibid.
 34. La República, 2023. <https://larepublica.pe/economia/2023/10/17/habria-mas-pobres-el-2023-y-2024-por-bajo-avance-del-pbi-pobreza-mef-desigualdad-oportunidades-laborales-1022295>
 35. INEI (2023).
 36. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (2019). Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal: 2007-2018. Lima: INEI.
 37. Rojas, M. (2021). Problemas y propuestas. Informalidad urbana en contextos de pandemia. Lima, Fundación Friedrich Ebert-Perú, 23 p. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/peru/18972.pdf>
 38. La República, 2020. <https://larepublica.pe/economia/2020/08/09/coronavirus-glovo-rappi-america-latina-repartidor-delivery-el-esclavo-moderno-de-latinoamerica>
 39. Mataperrea (2021). <https://www.mataperrea.com/asimov-rueda-sin-derechos-para-llevarte-el-almuerzo/>

ANEXO. GALERÍA FOTOGRAFICA:



Fuente: Confederación General de Trabajadores del Perú. 2024



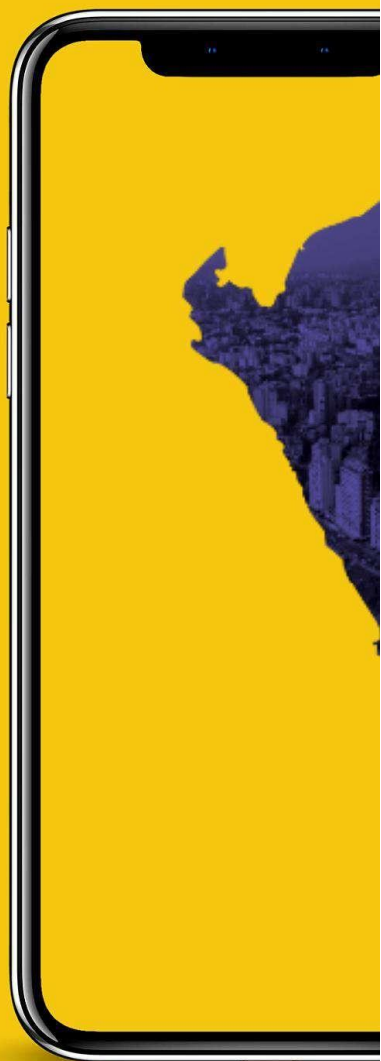
Fuente: Tobías Kuttler. 2023



Fuente: Fairwork Perú. 2023

Agradecimientos

El equipo del Observatorio de Plataformas-Perú, expresa su reiterado y más profundo agradecimiento a Sara-Nathalie Brombart, representante de la Fundación Friedrich Ebert Stiftung, en Perú; a María del Pilar Sáenz, Directora de Proyectos; al equipo central del proyecto Fairwork en Oxford y Berlín y a los cientos de trabajadores y trabajadoras de plataformas que han permitido desarrollar y materializar este libro, el cual busca ser un aporte al futuro del trabajo en condiciones dignas y justas.



ISBN: 978-612-49802-0-6



9 786124 980206