

# El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales

Con la financiación de:

AI2017-0013



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO, MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN  
ESTATAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES, F.S.P.





**Edita**

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC

**Dirección:**

Fernández Avilés, José Antonio

**Autores:**

Fernández Avilés, José Antonio  
Fernández Martínez, Silvia  
Mella Mendez, Lourdes  
Rodríguez-Rico Roldán, Victoria  
Todolí Signes, Adrián

**Diseño**

Borpi, S.L.

**Impresión**

Borpi, S.L.

**Encuadernación**

Borpi, S.L.

**Depósito legal:**

M-40197-2018

## **ESTUDIO**

# **EL TRABAJO EN LA ECONOMÍA COLABORATIVA Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

***Dirección:***

FERNÁNDEZ AVILÉS, JOSÉ ANTONIO

***Autores:***

FERNÁNDEZ AVILÉS, JOSÉ ANTONIO

FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, SILVIA

MELLA MENDEZ, LOURDES

RODRÍGUEZ-RICO ROLDÁN, VICTORIA

TODOLÍ SIGNES, ADRIÁN

## ÍNDICE

<b>I</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>II</b>	<b>IDENTIFICACIÓN SOCIO-ECONÓMICA DE LAS FORMAS DE TRABAJO PROFESIONAL EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.</b>	<b>TIPOLOGÍA DE PLATAFORMAS DIGITALES</b>	
	1.1. Plataformas de alquiler de bienes	
	1.2 El trabajo en plataformas digitales	
	1.2.1. Plataformas de trabajo desarrollado por internet	
	1.2.2 Plataformas de trabajo de ejecución local	
<b>III.</b>	<b>CALIFICACIÓN JURÍDICA DE TALES RELACIONES DE TRABAJO AL OBJETO DE EXTENDER LOS CORRESPONDIENTES REGÍMENES JURÍDICOS PREVENTIVOS.....</b>	<b>20</b>
<b>1.</b>	<b>PLATAFORMAS DEDICADAS A UN SECTOR DE ACTIVIDAD CONCRETO</b>	
<b>2.</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE NEGOCIO</b>	
<b>3.</b>	<b>CONCEPTO DE TRABAJADOR</b>	
<b>4.</b>	<b>LA SENTENCIA QUE DECLARA LA LABORALIDAD AL RIDER DE DELIVERY EN ESPAÑA</b>	
	4.1. Irrelevancia del tipo de contrato pactado entre las partes	
	4.2. En clave de Derecho comparado	
<b>5.</b>	<b>LOS NUEVOS INDICIOS DE LABORALIDAD EN PLATAFORMAS DIGITALES</b>	
	5.1. Nuevas formas de control	
	5.2. El control necesario	
	5.3. Desequilibrio del poder negociador	
	5.4. Integración en organización ajena	
	5.5. Falta de oportunidades empresariales	
	5.6. Irrelevancia de ciertas características de la prestación a la hora de calificar el contrato de trabajo	
	5.7. La prestación de servicios bajo una marca ajena como criterio delimitador del contrato de trabajo	

- 6. **LOS TRADE EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES**
  - 7. **LA REPUTACIÓN ONLINE COMO FACTOR DE RIESGO DETERMINANTE EN ESTE TIPO DE PLATAFORMAS**
    - 7.1. La reputación online como método de control
    - 7.2. Funciones de los sistemas de reputación online
    - 7.2. Tipos de sistemas reputaciones
    - 7.4. Los riesgos psicológicos y la doble sanción
- IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL MÁS COMUNES PRESENTES EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES .....45**
- 1. **APRECIACIONES GENERALES**
  - 2. **CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL TRABAJO REALIZADO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES QUE ACTÚAN COMO FACTOR DE RIESGO LABORAL**
    - 2.1. Inseguridad jurídica que genera conflictos laborales
    - 2.2. La fragmentación del trabajo de plataformas
    - 2.3. Competición para conseguir la tarea a realizar y la preocupación de la plataforma por la excelencia del servicio prestado
    - 2.4. La plataforma informática como instrumento de trabajo y su relación con el lugar de trabajo y tipo de tareas a realizar
    - 2.5. Condiciones laborales generalmente precarias
      - 2.5.1. Jornada, compensación económica, descanso y ritmo de trabajo
      - 2.5.2. Menor protección en el ámbito de la prevención de riesgos laborales
  - 3. **RIESGOS LABORALES MÁS COMUNES**
    - 3.1. **Riesgos físicos y ergonómicos**
      - 3.1.1. *Riesgos físicos corporales por manejo de cargas, uso de pantallas de visualización de datos y lugares de trabajo inadecuados*
      - 3.1.2. *Riesgos específicos de la prestación de servicios onlocation: los accidentes de circulación*
      - 3.1.3. *La progresiva adopción de seguros privados*
    - 3.2. **Riesgos psicosociales**
      - 3.2.1. *Factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales: definición*
      - 3.2.2. *Factores de riesgo psicosocial del trabajo realizado a través de plataformas digitales*
      - 3.2.3. *Riesgos psicosociales específicos del trabajo realizado a través de plataformas digitales*
      - 3.2.4. *Consecuencias de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores*

<b>V.</b>	<b>LOS PROBLEMAS DE EXTRAPOLACIÓN DEL MARCO NORMATIVO PREVENTIVO ACTUAL A ESTAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO .....</b>	<b>107</b>
<b>1.</b>	<b>APUNTES INTRODUCTORIOS SOBRE LA NECESARIA TUTELA DE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES EN LA <i>ON-DEMAND ECONOMY</i></b>	
	<b>1.1.</b> La calificación jurídica de los trabajadores en la economía de plataforma y sus consecuencias en términos de regulación preventiva: la deficitaria protección de los trabajadores autónomos	
	<b>1.2.</b> Desequilibrio de poderes y prevención de riesgos laborales	
<b>2.</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA</b>	
<b>3.</b>	<b>LAS DIFICULTADES PARA EXTRAPOLAR LAS NORMAS PREVENTIVAS DISEÑADAS PARA LAS RELACIONES TRIANGULARES</b>	
	<b>3.1.</b> Reglas aplicables a las relaciones de trabajo a través de empresas de trabajo temporal	
	<b>3.2.</b> La coordinación de las actividades preventivas	
<b>4.</b>	<b>DILEMAS EN LA REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>	
<b>5.</b>	<b>LA VIGILANCIA DE LA SALUD</b>	
<b>6.</b>	<b>LA COMPLEJA DETERMINACIÓN DE LA ETIOLOGÍA LABORAL A EFECTOS DE RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PREVENTIVAS</b>	
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>126</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>135</b>
	<b>DOCUMENTOS CONSULTADOS .....</b>	<b>141</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El término “economía colaborativa” (*sharing economy*) designa un “cajón de sastre” donde coexisten actividades de distinto tipo, y que quizá presentan tan solo una característica común, consistente en que todas estas manifestaciones están basadas en las tecnologías de la información y comunicación, que permiten la creación de redes sociales virtuales, plataformas y portales web donde se pueden realizar interacciones entre individuos de forma masiva. Se trata de un “sistema económico” en el que se “comparten o intercambian” bienes y servicios a través de plataformas digitales.

El “trabajo colaborativo” se define como aquellos procesos intencionales de un grupo para alcanzar objetivos específicos, las nuevas tecnologías pertrechan de las herramientas para dar soporte y facilitar este tipo de interacciones. Este concepto surge específicamente a partir de las posibilidades que ofrece Internet para participar en proyectos masivos, lo que se ha convertido en un modo común de “trabajo libre” (como sucede por ejemplo con *Wikipedia*, *Linux* y el *Proyecto Gutenberg*). El originario trabajo colaborativo es también llamado producción entre pares (*peer production*) o colaboración de masas (*mass collaboration*). Este trabajo se basa en los principios filosóficos del bien común y del altruismo y en unos cuantos principios operativos, con enfoque por resultados, que guían al proyecto, y que comparten quienes toman parte del mismo, generalmente voluntarios, que son expertos o al menos conocedores de la información que ponen de manera abierta. La base del trabajo colaborativo es la de compartir el conocimiento (el “conocimiento abierto”).

Junto a este fenómeno, desde el punto de vista económico, también nos encontramos con la denominada “producción colaborativa” (*P2P Peers to Peers Production*), dado que todo conocimiento puede ser “paquetizado” (en *quantos* de conocimiento) y considerado también como un bien o servicio de inteligencia colectiva, que puede acapararse y que es susceptible de transacción económica. La producción colaborativa no se limita únicamente a la oferta de *software* libre o de servicios profesionales (*v. gr.* formativo-educativos), sino también a la elaboración de productos (el “internet de las cosas”), y evidentemente abarca también modelos de negocio lucrativo, con unas posibilidades de “deslocalización extrema” de los prestatarios de los servicios profesionales (de transporte de personas o mercan-



cías, reparto, mensajería, etc.). Se ha derivado también hacia actividades lucrativas mediante plataformas que conectan a empresas o profesionales con consumidores (como sucede con *Glovo* o *Deliveroo*), denominadas “economía bajo demanda” o B2C (*Business to Consumers*).

Hasta aquí poco habría que decir en relación a las relaciones laborales y el estatus jurídico aplicable a las mismas (salvo lo relativo a la “*click economy*” y los micro-trabajos, que se nos pasan habitualmente percibidos, pero de los que son partícipes prácticamente todos los usuarios de internet). La producción colaborativa incluye también *estructuras (redes)* y *plataformas profesionales* en las que se establecen contactos directos entre usuarios para la gestión y elaboración compartida de proyectos, servicios u objetos de todo tipo. La colaboración productiva se ha implementado en campos como el diseño, la arquitectura y la ingeniería industrial (este fenómeno es coincidente con la aparición de la impresión 3D). La alianza entre la producción colaborativa y la impresión tridimensional puede cambiar fuertemente la fabricación y producción de objetos en un plazo relativamente breve: las factorías de multitud de objetos utilizados diariamente, pueden pasar de las fábricas de los polígonos industriales (muchas veces en el extranjero) a los propios domicilios. En definitiva, la nueva tecnología facilita formas extremas de deslocalización y fragmentación de los procesos productivos, donde afloran los límites de la territorialidad como principio en la aplicación de las normas laborales (incluidas las relativas a la tutela preventiva).

Todas estas manifestaciones productivas, posibles gracias al acelerado cambio tecnológico, al permitir a los ciudadanos ofrecer sus servicios mediante herramientas virtuales, fomentan también nuevas oportunidades de empleo, modalidades de trabajo flexibles y nuevas fuentes de ingresos. Este, sin duda, es un aspecto positivo frente a la crisis de empleo presente en las sociedades post-industriales, terciarizadas y altamente tecnológicas.

Pero todos estos cambios productivos no están exentos de riesgos, en contexto de “difusión” y compartición de los mismos en el cuadro de lo que se ha denominado nueva “sociedad del riesgo” (Beck).

La economía o *producción colaborativa* no es una simple cuestión de individuos o profesionales trabajando de forma “adhocrática” en “red difusa”, sino que grandes corporaciones industriales están incorporando o han entrado en la producción colaborativa –como estrategia de *outsourcing*– por diversos tipos de motivos, como la facilidad hacia la subcontratación externa multitudinaria (“*crowd-based resources*”). En esencia, consiste en la sustitución de empleados internos por individuos subcontratados para cada tarea, fundamentalmente trabajadores especializados, pero también artesanos, inventores, o personal de *staff*, mantenimiento o marketing. Se puede vaticinar así un futuro donde trabajadores autónomos (*freelancers*) ofrecen su talento y servicios en las plataformas de producción (que serían los *marketplaces*), para ser contratados por las organizaciones productivas que re-

quieran sus servicios. Este sistema presenta las ventajas económicas de que elimina las consideradas “capas improductivas” –administrativas- en la gestión del personal, además de posibilitar el ajuste de costes a sus términos variables así como la posibilidad de contratar profesionales con talento de cualquier parte del mundo.

De especial interés, y como otra manifestación relevante, son las plataformas que ofrecen servicios profesionales (como son los casos significativos de *Uber* y *Cabify*) que plantean, ya de partida, interesantes –y ya urgentes- problemas relativos a la calificación jurídica de tales relaciones profesionales. El buen ejemplo sería *Uber*: en principio, una aplicación digital que conecta a pasajeros con conductores privados, *Uber* hace un cargo a la tarjeta del pasajero basado en distancia y tiempo (calculado con GPS); la compañía se queda con un porcentaje del precio de la prestación del servicio en forma de comisión; incluso el propietario del vehículo puede contratar a alguien que lleve a cabo la prestación del servicio.

Asistimos, pues, también a nuevos modelos de “intermediación laboral” (o de empresa “no aparente”) que se sitúan *ad limine* de la tradicional relación laboral (o incluso de la diferencia entre lo que es un trabajo profesional de lo que es una mera actividad ocasional). Además, todo ello acentuando extraordinariamente la eficiencia y precisión con la que –por medio de complejos algoritmos que estiman flujos, necesidades y volúmenes de manera casi instantánea– la tecnología lee e interpreta los ciclos de oferta-demanda. Pero también las características del servicio prestado, satisfacción del cliente, etc., por lo tanto, acentuando en algunos aspectos el control del que trabaja (que constituye un índice típico de dependencia). En un contexto de crisis de empleo –fruto de la caída de la economía industrial-, sus precursores tratan de “mostrar” estos fenómenos como “modelos de trabajo” autónomo, en los que el profesional podrá proveer bienes y servicios sin depender de un empleador (se habla de “usuarios”, “riders”, “glovers”, etc. siempre eludiendo la palabra “trabajadores”), aunque lo cierto es que las plataformas condicionan y controlan sobremanera las condiciones de la propia actividad profesional (además de obtener un lucro mercantil –una “plus-valía”- por la intermediación). Por lo tanto, en algunos casos las plataformas se han convertido en grandes multinacionales y deberían asumir su responsabilidad más allá de lo que sería un simple intermediario de servicios y garantizar los derechos de los trabajadores. En la calificación jurídica habrán de tenerse en cuenta elementos como la relación de subordinación a la plataforma, la naturaleza del trabajo o la forma de remuneración.

Para la Comisión Europea, la “economía colaborativa” se define como “*modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares*” (Comisión Europea, 2016). La economía colaborativa implica a tres categorías de agentes: i) prestadores de servicios que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias —pueden ser particulares que ofrecen servicios

de manera ocasional (“pares”) o prestadores de servicios que actúen a título profesional (“prestadores de servicios profesionales”); ii) usuarios de dichos servicios; y iii) intermediarios que -a través de una plataforma en línea- conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos (“plataformas colaborativas”).

En todo caso, se trata de nuevas actividades profesionales –o de nuevos “modos de realizarlas”- que escapan a los tradicionales esquemas regulatorios del trabajo profesional. Existe el riesgo cierto de que se aprovechen las “zonas grises” normativas para eludir normas diseñadas para proteger el interés público que subyace a la política de prevención de riesgos laborales. Aunque se trate de un modelo participativo que –en teoría- procura ingresos económicos a segmentos de población con dificultades de acceso al empleo ordinario, no pueden quedar fuera de la tutela de la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, se trata de eliminar las incertidumbres que plantea la aplicación del marco regulatorio preventivo a estas nuevas realidades productivas. Una característica específica de la economía colaborativa es que los prestadores de servicios son a menudo particulares que ofrecen activos o servicios entre pares de manera ocasional. Téngase presente que un número cada vez mayor de microempresas y pequeñas empresas utilizan las plataformas colaborativas y que la legislación de la Unión Europea no establece expresamente cuándo un par se convierte en un prestador de servicios “profesional” en la economía colaborativa.

Por lo tanto, los problemas de calificación jurídica –a efectos de determinar el régimen jurídico-preventivo aplicable- son muy agudos. Especialmente teniendo en cuenta que las modalidades de trabajo en el contexto de la economía colaborativa se basan a menudo en tareas individuales realizadas de manera *ad hoc*, más que en tareas realizadas regularmente en un entorno organizativo concreto y un marco temporal preestablecido.

Precisamente, se ha puesto de manifiesto por el Parlamento Europeo (2017) la dificultad real para delimitar en muchas ocasiones la diferencia entre una plataforma tecnológica y una empresa de trabajo temporal (las relaciones son *triangulares* en ambos casos). Por ello, resultaría muy adecuado aplicarles un tratamiento preventivo específico para este tipo de trabajo.

El objetivo del Estudio es analizar estas nuevas realidades, en la perspectiva de extenderles una adecuada protección en materia de prevención de riesgos laborales. Se trata de proponer las medidas y reformas necesarias para que los trabajadores que lleven a cabo su actividad profesional en el marco de estas de la llamada “economía colaborativa” gocen de la debida tutela de seguridad y salud en el trabajo. En algunos casos, se deberían adaptar aquellos preceptos que son incompatibles con estos nuevos modelo de relaciones laborales, cambiándolos a las singularidades de esta industria emergente, pero en la idea de garantizar estándares adecuados de tutela preventiva.

Y ello tanto si son calificables como trabajo autónomo (o autónomos económicamente dependientes) o como trabajo asalariado. Incluso una cuestión principal es determinar si las personas que ofrecen los servicios son o no son profesionales (Parlamento Europeo, 2017). En caso de serlo, estas deberían de someterse a las mismas normas que rigen el trabajo por cuenta ajena o el trabajo autónomo. Para distinguirlos, hay ciertos parámetros como la habitualidad de la actividad, el tiempo y el horario o la estructura empleada.

El Estudio se enmarca en la recomendación de la Comisión Europea cuando señala que, con el fin de ayudar a las personas a aprovechar todo su potencial, aumentar la participación en el mercado de trabajo y fomentar la competencia, al tiempo que se garantizan una condiciones de trabajo justas y una protección social adecuada y sostenible, los Estados miembros de la Unión Europea deberían: “evaluar la adecuación de su normativa nacional en materia de empleo, considerando las diferentes necesidades de los trabajadores por cuenta propia y ajena en el mundo digital, así como la naturaleza innovadora de los modelos de empresa colaborativa”; e igualmente “ofrecer orientación sobre la aplicabilidad de su normativa nacional en materia de empleo a la luz de modelos laborales de la economía colaborativa”.

Conforme a lo señalado, el presente Estudio se despliega sobre los siguientes objetivos generales:

1. Identificar las formas de trabajo profesional en el marco de la economía colaborativa.
2. Calificar jurídicamente tales relaciones de trabajo al objeto de extender los correspondientes regímenes jurídicos preventivos.
3. Identificar los factores de riesgo laboral más comunes presentes en tales actividades profesionales.
4. Identificar los problemas de extrapolación del marco normativo preventivo actual a estas nuevas formas de trabajo.
5. Ofrecer pautas para la adopción de modelos de regulación garantistas del derecho a la seguridad y salud para los trabajadores de la “economía de las plataformas”.

## II. IDENTIFICACIÓN SOCIO-ECONÓMICA DE LAS FORMAS DE TRABAJO PROFESIONAL EN EL MARCO DE LA ECONOMÍA COLABORATIVA

### 1. TIPOLOGÍA DE PLATAFORMAS DIGITALES

Lo que se viene conociendo como economía colaborativa, más que un nuevo tipo de economía, es una nueva forma de organizar el trabajo permitida por la existencia de una nueva tecnología: las plataformas digitales. El término hace referencia a un modelo de negocio donde las nuevas tecnologías en internet permiten que las empresas propietarias de las plataformas virtuales dispongan de grandes grupos de prestadores de servicio, los cuales están a la espera de que un consumidor solicite un servicio.

Por otra parte, es un término-paraguas que recoge un conjunto de negocios bastante diferentes entre sí –aunque todos compartan la idea de la utilización de una plataforma digital donde oferta y demanda se encuentran-. La tecnología puede utilizarse de muchas maneras, y dar como resultado diferentes modelos de negocio, donde las repercusiones –sociológicas, económicas y jurídicas- para el mercado de trabajo son distintas. De esta forma, en principio, por sus características, se pueden observar al menos cinco tipos de negocio diferentes: i) Plataformas de alquiler; ii) *Crowdsourcing online* vs. *Crowdsourcing offline*; iii) *Crowdsourcing* genérico vs *Crowdsourcing* específico.

#### 1.1. Plataformas de alquiler de bienes

Las características de la economía colaborativa permiten que cualquiera pueda convertirse en un pequeño empresario para obtener cierto rendimiento a sus bienes infrautilizados o a su tiempo libre. Esta nueva forma de producción se basa en una relación triangular entre el consumidor del bien, el oferente del bien y la plataforma digital que intermedia con el objetivo de poner en contacto oferta y demanda.

Las personas pueden dedicarse a vender sus objetos de segunda mano en internet (*Wallapop* o *Ebay*), a alquilar habitaciones que no utiliza de su casa (*Airbnb* o *Bemate*), su segundo coche los fines de semana (*Social car* o *Drivy*), la plaza de aparcamiento cuando no lo necesita (*Parquo*), etc. En este

sentido, este nuevo modelo de negocio se concibe precisamente en contraposición con la economía tradicional donde los bienes existentes en el mercado son provistos por empresas. Actualmente, cualquier ciudadano puede ofrecer sus bienes directamente al mercado a través de la plataforma digital sin estar inserto en una organización empresarial.

*Airbnb*, una empresa a nivel mundial que se califica a sí misma como el mayor proveedor de servicios de alojamiento temporal del mundo, no cuenta con ningún alojamiento en propiedad. Por el contrario, confía en que los usuarios de su plataforma ofrezcan su casa –o solo una habitación- para que los clientes (usuarios) de la empresa puedan encontrar alojamiento en cualquier parte del mundo. En el mismo sentido, la empresa *Bla Bla Car*, busca compartir asientos vacíos durante los viajes en automóvil que el propietario del vehículo vaya a realizar. Como se puede comprobar, en estos supuestos, la prestación del servicio es accesoria, mientras que lo relevante es el bien compartido. Por ello, en más de una ocasión, a la economía colaborativa se le ha llamado, de forma más precisa, simplemente como “economía del alquiler” (Ravenelle, 2015). Otros ejemplos pudieran ser *Drively o Socialcar* –alquiler de vehículos particulares-; *Parquo* –alquiler de plazas de aparcamiento-; *Bemate* -alquiler habitacional con servicios de hotel-; *Spacebee* –alquiler de salas de reuniones-.

En todos estos supuestos, obviamente, existe una prestación de servicios, dado que los propietarios del vehículo conducen y los propietarios de la casa deben acomodar a sus huéspedes, sin embargo, estas actividades son completamente secundarias en comparación al alquiler del bien. Por ejemplo, en el caso de *Bla Bla Car*, el propietario del vehículo va a realizar el viaje igualmente, con o sin alquiler de asientos. Por esta razón, no nos encontramos ante un servicio de transporte, donde el cliente decide el destino y el conductor presta el servicio, sino ante la infrautilización del vehículo –por quedar asientos libres- para un viaje que se iba a realizar igualmente.

Por ello, es difícil considerar que estos oferentes de sus bienes en el mercado puedan ser trabajadores de la plataforma. En efecto, el negocio principal no es la prestación de servicios sino el alquiler de un bien, siendo ello incompatible con el ámbito de aplicación de nuestro estatuto de los trabajadores el cual se aplica a la prestación de servicio personal.

## 1.2. El trabajo en plataformas digitales<sup>1</sup>

El llamado *crowdsourcing* (o también llamado *crowdwork*) consiste en tomar una prestación de un servicio, tradicionalmente realizada por un trabajador, y descentralizarla hacia un indefinido y, normalmente, gran número de personas en forma de llamamiento o convocatoria a través de una plataforma

<sup>1</sup> *Crowdsourcing* y *crowdwork* serán utilizados como sinónimos en este trabajo, mientras que “*on demand economy*” será el modelo de negocio en el que se basa la nueva forma de prestación de servicios del *crowdsourcing*.

digital (Howe, 2016). El modelo cuenta con tres elementos; i) por una parte, los “solicitantes”, que son empresas o particulares que requieren que se realice en su beneficio una prestación de un servicio; ii) los trabajadores que prestan los servicios; iii) y, en tercer lugar, las plataformas virtuales que se encargan de utilizar las tecnologías de la información para unir oferta y demanda y que perciben un porcentaje por cada prestación de servicios realizada. Este modelo de negocio puede utilizarse para prácticamente cualquier tipo de servicio, especializado o no especializado. Algunos ejemplos de servicios que se pueden prestar con esta modalidad pueden ser: los servicios de transporte (“taxi”); reparto a domicilio; lavandería; entrenadores personales; montaje de muebles; diseño gráfico: fotografía; formación; guías turísticos; traducción; cocina, etc. Como se ve, prácticamente cualquier empleo actual puede verse transformado.

Ahora bien, es importante observar que no todos los servicios enumerados responden a las mismas características ni se enfrentan a los mismos riesgos. En este sentido, cabe diferenciar dos grandes grupos. De un lado, aquellas actividades que pueden realizarse de forma completamente virtual y, de otro lado, aquellas que requieren un trabajo físico. Esta diferenciación es significativa desde el momento en el que las actividades que son virtuales cuentan, normalmente, con un menor riesgo y con unos menores costes para el que realiza la actividad. Por ejemplo, el diseño gráfico de un cartel o rótulo puede ser realizado simplemente con un ordenador en cualquier parte del mundo por un trabajador que tenga los conocimientos necesarios. Por el contrario, la toma de fotografías requiere el desplazamiento físico de la persona hasta el lugar que se desea que se retrate. Este desplazamiento puede llevar consigo unos costes y unos riesgos –de accidente, multas de tráfico, etc.,- que no son compartidos por las actividades virtuales.

Por otra parte, otra diferenciación importante –dentro de los tipos de *crowdwork*- consiste en distinguir entre aquellas actividades que pueden ofertarse de forma global y aquellas que requieren una ejecución local. En el caso de que la oferta pueda ser global, es decir, la prestación de servicios no tenga por qué realizarse en ningún lugar en concreto, los trabajadores de todas las partes del mundo podrán acometer la prestación. En estos casos, las leyes laborales de todos los países del mundo estarán compitiendo entre sí, dado que los trabajadores de países más protectores quedarán automáticamente fuera de la “subasta” para poder ejecutar el servicio. Con estas plataformas, los trabajadores de todas las partes del mundo, pueden competir para realizar estos trabajos virtuales en una especie de subasta en la que solamente los trabajadores que estén dispuestos a realizar un trabajo a menor precio podrán tener empleo. De esta forma, tristemente los derechos locales (nacionales) de los trabajadores pasan, directamente, a ser un impedimento para poder entrar en el mercado laboral mundial. Ello debe cambiar el foco de atención de las reivindicaciones sociales hacia una lucha global, dado que mientras exista un país con menores protecciones –p. ej. en salario mínimo legal- este presionará a la baja los derechos de todos los demás países.

En el caso de los trabajos que deben, necesariamente, ejecutarse en un lugar determinado, la competencia será menor. Los trabajadores competirán en igualdad de condiciones –mismos derechos

laborales- que los otros posibles prestadores de servicios. Además, a efectos de lo que en este Estudio interesa, los trabajos que requieran una ejecución local estarán sujetos a las leyes territoriales en materia de prevención de riesgos laborales. De esta forma, las plataformas que se dediquen a realizar actividades que requieran una ejecución en territorio español se les aplicará la normativa española en materia de prevención de riesgos laborales.

Por último, desde el punto de vista de las empresas que sostienen la plataforma virtual, donde se cruza la oferta y la demanda, hay que distinguir dos tipos. De un lado, las plataformas genéricas y, por otra, las específicas:

- a) En el primer tipo encontramos, por ejemplo, *Amazon Turk*, *Microtask*, *Clickwork*, *TaskRabbit*, *Fild Agent*, donde los “solicitantes” pueden requerir *cualquier* tipo de trabajo. Esto es, los trabajadores “ofertados” en la plataforma se dedican a distintas tareas y a diferentes sectores de actividad sin que tengan porque tener ningún elemento común.
- b) En el segundo tipo, plataformas específicas, son aquellas que se dedican a un sector concreto de actividad como, por ejemplo, *Uber* (para transporte de pasajeros); *Sandeman* (para guías turísticos); *FlyCleaners* (lavandería personal); *Myfixpert* (reparación de aparatos electrónicos); *Chefly* (cocinero a domicilio); *Getyourhero* (limpieza del hogar); *Sharing academy* (profesores particulares).

La diferencia es importante dado que las plataformas que se atienen a una actividad concreta, en la mayoría de casos, ejercen un control mucho mayor sobre sus trabajadores. Es decir, como lo haría una empresa tradicional, una compañía que se dedica al transporte de pasajeros desea mantener su marca en alta consideración, para ello debe proveer de un buen servicio y asegurarse de que sus trabajadores así lo hagan. Por el contrario, las plataformas virtuales genéricas funcionan más bien como un tablón de anuncios donde cualquier actividad puede ser publicitada y donde la reputación de la empresa/plataforma no depende de cómo se realice esa actividad (puesto que la empresa no está vinculada a ninguna actividad en concreto). Esto hará que las plataformas digitales ejerzan un menor control sobre como los prestadores de servicios realizan sus actividades -menor subordinación-. En este sentido, se podría decir que las plataformas genéricas estarían actuando más como una especie de agencia de colocación, que provee de mano de obra a terceros, a efectos de aplicación de normativa. Aunque también son conocidas las empresas multiservicios, que desarrollarían una actividad similar.

En efecto, en las plataformas específicas existe la capacidad de controlar el trabajo a la vez que el interés en controlar el trabajo. Existe la capacidad dado que al dedicarse a un sector concreto es relativamente sencillo que la empresa conozca qué habilidades y formas de actuar son deseadas por los consumidores



tipo de esos sectores, esto es, es sencillo que la empresa tenga *los conocimientos* necesarios para controlar a los trabajadores en ese sector. Por su parte, tiene *el interés* de controlar el trabajo puesto que los clientes dejarán de recurrir a esa plataforma/empresa si obtiene un mal servicio de la empresa en esa actividad concreta a la que se dedica la plataforma. Por el contrario, la plataforma genérica no tiene la capacidad de controlar el trabajo ni tampoco el interés. No tiene la capacidad debido a que no se dedican a un sector concreto sino a todos los sectores y actividades de forma indistinta, por esta razón, la propia empresa no podría –o sería muy difícil- contar con todos los conocimientos necesarios para dar un buen servicio en todos y cada uno de los sectores existentes. Por su parte, tampoco tiene tantos incentivos en controlar el trabajo dado que no relacionan su marca con una actividad o sector concreto.

### 1.2.1. Plataformas de trabajo desarrollado por internet

El *Crowdwork online* se basa en la existencia de una plataforma virtual que permite a las empresas conectar con un enorme número de trabajadores y distribuir las tareas entre un conjunto de individuos todos sentados enfrente de su ordenador (Felstiner, 2011: 146). Como se ha visto, la principal característica consiste en que puede realizarse todo el trabajo de forma virtual sin necesidad de un trabajo físico por parte del proveedor de servicios. Ello lleva a que no exista un lugar de trabajo físico, sino que se realiza y se retribuye completamente en el ciberespacio, muchas veces de forma anónima y gobernado principalmente por acuerdo privados impuestos por la plataforma. En efecto, las plataformas obligan a todos los participantes -tanto trabajadores como solicitantes- a aceptar las condiciones de uso de la plataforma, que en multitud de casos incluyen descargas de responsabilidad para la empresa que dirige la plataforma virtual (Felstiner, 2011: 145).

La forma de compensación típica es el destajo. Es decir, se paga por tarea realizada con independencia del tiempo utilizado (Felstiner, 2011: 146). Sin embargo, no siempre el trabajo es remunerado. También se está extendiendo el *crowdsourcing* voluntario -es decir, no retribuido-. La creación de la enciclopedia *online Wikipedia* ha revolucionado el mundo editorial de las enciclopedias sin que detrás del proyecto exista un solo trabajador retribuido. La confección de artículos enciclopédicos para *Wikipedia* se realiza por voluntarios que contribuyen a su creación sin percibir retribución alguna (Felstiner, 2011: 146). El *crowdsourcing* voluntario se ha mostrado muy capaz de atraer poderosas redes de participantes comprometidos en cuestiones de interés general llevadas a cabo por el Gobierno, grupos de interés público o organizaciones caritativas<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Por ejemplo, la NASA emprendió un proyecto basado en voluntarios online con el objetivo de identificar estructuras topográficas en Marte a través de fotos; la tarea se pudo terminar en un tiempo récord por la cantidad de participantes que donaron voluntariamente su tiempo (en Michael, 2002). También, para la búsqueda de un aviator perdido en el desierto de nevada, muchos trabajadores online donaron su tiempo para comprobar las imágenes tomadas por los aviones de rescate (en Fosset, 2007). Como siempre las cuestiones éticas pertenecen al uso y no a la existencia de la tecnología. Blue Servo creado en 2008 por el sheriff de la frontera de Texas estableció una red de cámaras en la frontera con México solicitando la ayuda de voluntarios online para que vigilaran cualquier entrada “sospechosa” a través de la visualización de las cámaras [se puede ver en BlueServo.net].

Por otra parte, también existe el *crowdwork* basado en concursos. En este caso, el solicitante ofrece retribución solamente al que primero complete la tarea. Hasta ahora, esta forma de *crowdwork* se ha utilizado para resolver complejas ecuaciones matemáticas y algoritmos. Las empresas, en vez de contratar un equipo de expertos para que resuelvan una cuestión, deciden ponerla en una plataforma virtual en forma de llamamiento, permitiendo que todos aquellos interesados trabajen en la cuestión, obteniendo el premio solamente el primero que consiga resolver el problema. Con anterioridad a las plataformas virtuales, estas formas de trabajo eran inviables, dado que no era posible acceder a un número tan grande de personas interesadas en el anuncio (y el coste de la transmisión del anuncio era muy alto). Sin embargo, con las nuevas plataformas virtuales el reclamo puede fácilmente llegar a todos los expertos del mundo consiguiendo, de esta manera, suficientes interesados en resolver la cuestión a cambio del premio<sup>3</sup>.

Retomando el *crowdsourcing online* retribuido, a diferencia del empleo tradicional, que se basa en una relación entre un empresario y muchos trabajadores. En el *crowdsourcing*, el trabajo está caracterizado por una relación entre muchos empleadores y muchos trabajadores cuyos trabajos pueden durar uno o dos minutos (Felstiner, 2011: 146). Comentando sobre la descentralización productiva, Valdés (2002) ya observaba “el paso del empresario único a la pluralidad de poderes y responsabilidades empresariales”, como característica de la nueva economía. Sin embargo, esa transformación del modelo productivo ya es cuestión del pasado. Con las nuevas plataformas virtuales, no se está ante una multiplicidad de actores que actúan como empresario de una única relación laboral, sino que se está, en el mejor de los casos, ante una multiplicidad de contratos de trabajo, de duración irrisoria, con multitud de empresarios.

Ello no sería motivo de estudio si fuera una realidad aislada. Sin embargo, muy al contrario, esta nueva forma de producción puede aplicarse a cualquier sector. Efectivamente, las tareas complejas pueden dividirse, utilizando la tecnología, para que el trabajador finalmente se encuentre con una tarea simple, repetitiva y de corta duración. Con la utilización de la tecnología, los procesos se están simplificando para que cualquier trabajador sin formación pueda realizar tareas que, habitualmente, requerían trabajadores bien formados.

Un ejemplo de ello es la empresa *SpunWrite* ([spunwrite.com](http://spunwrite.com)). Esta empresa crea duplicados de artículos -incluido científicos- existentes. Para ello, disgrega el artículo en frases y ofrece a los trabajadores de las plataformas virtuales que modifiquen esa frase, para posteriormente volver a montar el artículo con una nueva forma. Modificar todo un texto sin cambiarle el sentido puede ser trabajo de un experto filólogo, contratado expresamente para ello, sin embargo, modificar una única frase es una tarea mucho más sencilla que cualquiera puede realizar. En este caso, el experto en la materia quedaría,

---

<sup>3</sup> También llamado *crowdsourcing* competitivo [vid., p. ej., [Innocentive.com](http://Innocentive.com)].

como mucho, como un supervisor del trabajo realizado (Marvit, 2014). Se estaría ante una especie de taylorismo del S. XXI.

La “organización científica del trabajo” de Federick Taylor (1911), se basaba precisamente en dividir la producción en pequeñas tareas asignadas a cada uno de los asalariados. Por su parte, los supervisores debían controlar el proceso entero asegurando la calidad del trabajo y el cumplimiento de los tiempos. Con la nueva tecnología, la subdivisión del trabajo lleva a una especie de cadena de montaje virtual, donde las tareas se dividen para ser simplificadas quedando el trabajador formado como supervisor. Además, en el *neo-taylorismo* los tiempos de trabajo son irrelevantes dado que se paga por tarea ejecutada y no por tiempo. De la misma manera, al pagar por tarea y no por tiempo, la forma en que se ejecuta el trabajo no merece atención puesto que, en vez de controlar el proceso productivo, -es decir, cómo se realiza la tarea- se realiza un control *ex post*, pudiendo rechazar el trabajo si no es de calidad suficiente, y un control *ex ante*, no contratando a los trabajadores que no tiene buenas evaluaciones en el sistema de reputación *online*.

Con ello, además, se puede estar poniendo fin a la prometida “economía del conocimiento”. Algunos autores argumentaban que en la actualidad las cadenas de montaje se habían terminado, y que en la nueva economía se valoraba los trabajadores competentes, bien formados inteligentes y creativos (en Stone, 2004: 5). Sin embargo, la atomización de la economía puede revertir completamente esta tendencia volviendo a requerir únicamente trabajadores sin formación quedando los trabajadores formados como simples supervisores escasamente necesitados (Cherry, 2009: 1095)

Así, empresas como *Elance* ([elance.com](http://elance.com)), ofrece todo tipo de servicios profesionales, incluyendo soporte administrativo para empresas, diseño, ingeniería, redacción de textos y diseño web. Una vez más, esta empresa no cuenta con trabajadores propios que realizan el trabajo, sino que dispone de una larga lista de profesionales –formalmente autónomos- adscritos dispuestos a realizar el trabajo.

Por su parte, la empresa *Live Ops* ([liveops.com](http://liveops.com)) ofrece servicios de atención al consumidor y marketing telefónico sin contratar teleoperadores propios. Por el contrario, su negocio consiste en poner en contacto empresa que requieran teleoperadores con trabajadores de este tipo. El teleoperador trabaja desde su casa y cobra por llamada efectuada o recibida -no por tiempo trabajado-. De este modo, el teleoperador es libre de elegir en cuantas llamadas interviene y en qué horario. Dado el gran número de trabajadores que se ofrecen a través de la plataforma, las empresas no temen quedarse sin teleoperadores, por lo que no tiene la necesidad de contratar a tiempo completo ni necesitan garantías de que los teleoperadores vayan a trabajar un mínimo de horas cada uno. Además, los teleoperadores pueden intervenir en llamadas para varias empresas a la vez, conforme elijan en cada momento, sin que, en principio, exista una relación duradera con ninguna de las empresas -excepto con la plataforma

virtual que siempre se utiliza la misma de intermediadora-. Por su parte, las empresas pueden aumentar la oferta de trabajo o disminuirla según las necesidades -a tiempo real- de la empresa. No requiere planificación en la contratación, ni pagar tiempos improductivos de los trabajadores, ni realizar despidos por reducción en las necesidades, ni siquiera pagar a los trabajadores para que estén “a la espera” de ser llamados (Felstiner, 2011: 152). En fin, la flexibilidad se lleva a su máximo exponente.

A pesar de la importancia de este tipo de trabajo en plataformas, la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales a estas plataformas será difícil dado que los trabajadores prestarán servicios en todas partes del mundo mientras que la normativa sobre prevención parece limitada a trabajadores que presten servicios en territorio nacional. Por su parte, los riesgos, aunque ya se analizará más adelante, serán principalmente relacionados con el trabajo de oficina –trabajo online delante de un ordenador-. También será relevante a efectos de coordinación en materia de prevención que el trabajo del *crowdwork online* se realizará siempre en casa del trabajador con el ordenador del trabajador y sus elementos mobiliarios.

### *1.2.2. Plataformas de trabajo de ejecución local*

El *crowdwork offline* que requiere una ejecución local y física por parte del trabajador comparte muchas de las anteriores características. Ambos, se basan en la existencia de una plataforma virtual que permite a los clientes conectar con un enorme número de trabajadores. Sin embargo, dado que el *crowdsourcing offline* requiere de una ejecución física del trabajo es necesario que la persona se encuentre en el lugar preciso en el momento oportuno. Ello, de un lado, vendrá a reducir la competencia de trabajadores -empujando los sueldos hacia arriba- y, de otro, permitirá la aplicación de las normativas laborales del lugar de prestación de los servicios. El Derecho del Trabajo del lugar de ejecución de la prestación no podrá ser omitido dado que todos los trabajadores de ese territorio estarán sometidos a la misma legislación. Igualmente, la regulación en materia de prevención de riesgos laborales. Hay que pensar que la mayoría de problemas actualmente vienen porque tenemos una normativa basada en territorios “nacionales” que regula mercados mundiales. Además, los riesgos físicos y de accidente serán mucho mayores al requerir una ejecución física del trabajo, por lo que será necesario una mayor actividad de prevención.

### III. CALIFICACIÓN JURÍDICA DE TALES RELACIONES DE TRABAJO AL OBJETO DE EXTENDER LOS CORRESPONDIENTES RÉGIMENES JURÍDICOS PREVENTIVOS

#### 1. PLATAFORMAS DEDICADAS A UN SECTOR DE ACTIVIDAD CONCRETO

Como se ha comentado, el *crowdwork* genérico tiene pocos visos de laboralidad desde el momento en el que las plataformas se dedican a infinitos sectores de actividad a la vez que no relacionan su marca o la calidad de su servicio con una actividad concreta. De todos modos, no sería descartable su consideración de empleador multi-servicios, en el caso de que las relaciones de trabajo que se generan puedan ser calificadas como laborales. En todo caso, el debate entre la laboralidad o la autonomía de los trabajadores de plataformas se centra en las plataformas de *crowdwork* específico.

El *crowdsourcing* específico consiste coger una prestación de un servicio y descentralizarla hacia un indefinido y, normalmente, gran número de personas en forma de llamamiento (Howe, 2006: 176) realizado a través de una plataforma que provee servicios de un concreto tipo de negocio (también llamado “*Uber economy*”, precisamente porque este es el tipo de *crowdwork* que utiliza esta empresa). Las empresas de la *Uber economy* pertenecen, cada una de ellas, a un sector concreto y sus clientes, cuando recurre a ellas, buscan obtener una prestación de servicios específica. No se trata de empresas que poseen un tablón de anuncios donde cualquier usuario puede hallar cualquier tipo de trabajador, sino ante un definido y concreto tipo de negocio. La diferencia es importante dado que las plataformas que se atienen a una actividad concreta, en la mayoría de casos, ejercen un control mucho mayor sobre sus trabajadores. Es decir, como lo haría una empresa tradicional, una compañía que se dedica al servicio de lavandería personal desea mantener su marca en alta consideración, para ello debe proveer de un buen servicio y asegurarse de que sus “colaboradores” así lo hagan. A pesar de ello, las empresas siguen calificando formalmente como autónomos a este nuevo tipo de trabajador que presta servicios a través de una plataforma virtual.

Los posibles negocios del sector terciario afectados por este nuevo tipo de empresas son casi infinitos. Actualmente, a modo de ejemplo, se puede nombrar: *Uber* (para transporte de pasajeros); *San-*

*deman* (para guías turísticos); *FlyCleaners* (lavandería personal); *Myfixpert* (reparación de aparatos electrónicos); *Chefly* (cocinero a domicilio); *Helpling* (limpieza del hogar); *Sharing Academy* (profesores particulares).

Como exponente del *crowdsourcing offline* se debe resaltar el caso *Uberpop*. La empresa *Uber* es propietaria de una plataforma virtual donde se pueden obtener servicios de transporte de pasajeros en ciudad<sup>4</sup>. La mecánica es sencilla. Cualquier usuario, mediante la aplicación móvil que *Uber* ofrece gratuitamente a cualquier persona, puede acceder automáticamente, vía GPS, al conductor *Uber* en activo más cercano y solicitar, a través de la aplicación, un viaje. No obstante, *Uber* no contrata conductores ni posee una flota de automóviles; por el contrario, *Uber* cuenta con que sus llamados “socios” conductores hagan el trabajo. Dichos colaboradores, deben enviar una solicitud y superar con éxito el proceso de autorización para formar parte de la flota. El proceso incluye enviar a *Uber* la licencia de conductor, el registro del coche y el seguro. En algunos casos, dependiendo de la ciudad, se puede solicitar superar un test de conocimiento geográfico del lugar y tener una entrevista con un empleado de *Uber*. *Uber* requiere al conductor que el vehículo que se utilice sea de menos de 10 años de antigüedad.

El coste del servicio viene fijado por *Uber*. *Uber* fija un precio máximo que puede cobrar el conductor, pero permite a las partes negociar un precio inferior (*Uber partner agreement*, Sección 4.1 2016). Además, *Uber* cambia las tarifas dependiendo de la oferta y la demanda incentivando a los conductores para que presten servicios en determinadas zonas o a determinados horarios (Rosenblat, 2015: 5). Las propinas al conductor están prohibidas por *Uber*. *Uber* obtiene sus beneficios por cada viaje realizado donde cobra entre 10 y el 30% de cada transacción. Los clientes pueden evaluar al conductor y estas evaluaciones son públicas para el resto de clientes (Asher-Schapiro, 2014). *Uber* no permite a los conductores recoger menores sin acompañamiento de un adulto (Rosenblat, 2015: 4). En caso de obtener evaluaciones negativas, *Uber* puede deshabilitar el acceso a la aplicación del conductor impidiéndole trabajar más con ellos. *Uber* también puede retirar el acceso a la aplicación por otras razones; como criticar a la empresa en las redes sociales (Hute, 2014). Además, *Uber* recopila información de cada una de los viajes realizados, para mejorar el servicio ofrecido por todos sus conductores (p. ej. rutas con atascos) (Rosenblat, 2015: 6).

Por otra parte, el conductor puede elegir cuándo trabajar y cuándo no, además de poseer la potestad de no aceptar los encargos que no desee realizar con la única salvedad de que una vez aceptado un viaje debe ser realizado<sup>5</sup>. Sumado a ello, el “Manual del conductor” de *Uber* señala que se espera

<sup>4</sup> Por tanto, estamos ante un *crowdsourcing* específico; no obstante, también existen plataformas web de *crowdsourcing offline* genérico, que ponen a disposición trabajadores para cualquier tipo de trabajo [vid. TaskRabbit.com o Gigwalk.com], donde se pueden contratar trabajadores para repartos a domicilio, para montajes de muebles, tareas domésticas, auditorías de almacenes, comprobación de precios, “phantom costumer”, entre otras.

<sup>5</sup> Uber Terms and Conditions [www.uber.com/legal/usa/terms](http://www.uber.com/legal/usa/terms)

que los conductores acepten todos los viajes y que se investigará, con la posibilidad de desactivar al conductor, si se rechazan demasiados viajes. En caso de que no se trabaje como conductor durante un periodo de tiempo, *Uber* desactiva al conductor (aunque solamente tiene que solicitar volver a estar de alta, para volver a poder prestar servicios de nuevo). El manual -que no es vinculante, sino que se presenta como meras sugerencias- también invita a los conductores a vestir de forma profesional, así como, propone que la radio esté apagada o con música suave de *jazz*. También, dentro de las recomendaciones al conductor, se sugiere que abra la puerta de su cliente para que entre en el vehículo (Rogers, 2015: 11) y que se tenga preparado un paraguas en caso de lluvia para que el cliente no se moje al entrar o salir del vehículo<sup>6</sup>.

Sumado a lo anterior, el conductor debe pagar por los gastos -gasolina, seguro impuestos-, proveerse de vehículo y asumir los riesgos de accidente. No obstante, *Uber* ofrece un seguro a todos sus conductores, a mejor precio que el mercado, a través de una aseguradora con la que tiene un convenio.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE NEGOCIO

Con la descripción del funcionamiento de *Uberpop* se pretende realizar un análisis del nuevo modelo de negocio, que puede ser extrapolable con independencia de cuál sea el sector productivo. De esta forma, se pueden obtener las siguientes características:

- 1) *Menor dependencia*: la principal característica, y la que conlleva a que se realice el presente Estudio, es que este nuevo tipo de empresas -en apariencia- no van a necesitar dirigir y supervisar directamente el trabajo realizado. Las empresas, a través de la tecnología, van a confiar en las evaluaciones realizadas por sus clientes de los resultados del trabajo para tomar decisiones en materia de selección de futuros trabajadores y de despidos (control *ex ante* y control *ex post*). Ni siquiera las empresas tendrán razones para formar a sus trabajadores pues estos, si desean trabajar, tendrán que estar formados y listos para el trabajo. El trabajo moderno, a través de redes virtuales, se configura a primera vista con una menor subordinación y una mayor libertad para el trabajador a la hora de realizar su trabajo. A pesar de ello, se observa que la plataforma virtual retiene gran parte del control sobre el trabajador y sobre la forma en la que se presta el servicio. En efecto, en las plataformas que se dedican a un negocio concreto, la empresa propietaria de la plataforma, y la marca, tiene interés en que el servicio se preste correctamente, dado que su marca distintiva depende de ello. Luego la dependencia se encuentra altamente mediatizada por el medio tecnológico.

<sup>6</sup> Recogido en los hechos probados del auto por el que se admite a juicio una demanda de los trabajadores contra Uber por calificación errónea como autónomos -*independent contractors*-; *vid. O'connor v. Uber Technologies, Inc.*, No C-13-3826 EMC, 2015.

- 2) *Economías de escala o necesidad de una masa crítica*: el negocio se basa principalmente en acumular una gran cantidad de trabajadores y de usuarios. Precisamente, el hecho de que se cuente con una gran cantidad de trabajadores es lo que hará innecesario a la empresa señalar a los trabajadores un determinado horario de trabajo o una jornada. La empresa cuenta con que el gran número de trabajadores asociados haga que los clientes siempre encuentren un prestador personal de servicios disponible. Derivado de esta necesaria masa crítica el mercado tiende al monopolio, no pudiendo existir más de dos o tres empresas que se dediquen al mismo sector.
  
- 3) *Negocio global*: una vez creada la plataforma, expandirla por todo el mundo tiene relativamente poco coste, por lo que también estas empresas tenderán a ser globales y prestar servicios en todas partes del mundo (Rogers, 2015: 10). Además, la expansión de la marca por todo el mundo permitirá aprovechar claras economías de escala posibilitando obtener la confianza de los clientes en todas partes del mundo, haciendo más sencillo alcanzar la masa crítica necesaria.
  
- 4) *Algo más que una base de datos*: una de las cuestiones clave, todavía abiertas a debate, es la propia naturaleza de las nuevas empresas. En este sentido, se discute si son empresas de índole tecnológica, esto es, una mera base de datos o, por el contrario, son empresas dedicadas a la prestación de servicios en el sector en el que actúan<sup>7</sup>. En el primer caso, si se considera que la empresa propietaria de la plataforma virtual se limita a la confección de una base de datos donde los actores -clientes y prestadores de servicios- pueden encontrarse, la propia empresa no podría ser declarada responsable por la mala calidad de la ejecución del servicio, ni por daños causados durante la prestación del servicio. De la misma forma, no tendría obligación de cumplir con la normativa vigente aplicable a las empresas del sector (p. ej., en el caso de *Uberpop*, si se considera una simple empresa de base tecnológica no tendría responsabilidad alguna al incumplir las ordenanzas municipales del servicio de Taxi). Además, a efectos laborales, sería difícil considerar que aquellas personas que prestan servicios a través de sus plataformas virtuales sean trabajadores de estas empresas. Sobre esta cuestión ha tenido oportunidad de pronunciarse un Tribunal en EEUU, declarando que *Uber* no puede ser considerada una “empresa tecnológica”, dado que una empresa de este tipo se abstendría de intervenir en la prestación del servicio (*O’connor v. Uber Technologies, Inc.*, No C-13-3826 EMC, 2015). De hecho, también el TJUE, en la Sentencia en el asunto C-434/15, *Asociación Profesional Élite Taxi v. Uber Systems Spain, S.L.*, se determina que *Uber* no es una mera plataforma tecnológica, sino

<sup>7</sup> *Uber*, en su clausulado general de términos y condiciones, establece que no son una empresa que provea de servicios de transporte y por tanto renuncia a cualquier tipo de responsabilidad por los servicios prestados por sus conductores [vid. Uber Terms and Conditions, [www.uber.com/legal/usa/terms](http://www.uber.com/legal/usa/terms)].



que se dedica al sector del transporte, esto es, la sentencia, tras el análisis del modelo económico, concluye que lo que ofrece *Uber* a sus clientes no es una mera base de datos de conductores, sino que lo que ofrece *Uber* es propiamente un servicio de transporte.

En efecto, como se ha visto, este nuevo tipo de empresas no se dedican exclusivamente a conectar oferentes con demandantes, sino que exige una serie de requisitos a los conductores con objeto de conseguir una buena prestación del servicio para el cliente. Además de este control sobre la prestación de servicios, se debe advertir que los ingresos de *Uber*, no provienen del “acceso” a la base de datos, sino que *Uber* percibe sus ingresos por cada trayecto realizado (Aloisi, 2015: 17). En una empresa que solamente se dedicara a construir una base de datos cuyo negocio se dedicara exclusivamente a permitir su acceso, sus ingresos provendrían precisamente de este acceso. Por el contrario, *Uber* permite el acceso libre a la base de datos, cobrando únicamente cuando se realiza una prestación de servicios (exactamente cómo funcionaría una empresa dedicada al transporte de pasajeros) (en este sentido, *vid.* Aloisi, 2015: 17). En fin, los consumidores no acuden a *Uber* porque tenga un listado de personas que pueden proveer diferentes servicios, sino que acuden a *Uber* para obtener un servicio de transporte. Ello deriva en que la reputación de la empresa dependa de que sus conductores hagan correctamente su trabajo. Esa es la razón que justifica que *Uber* desactive a todos los conductores que no mantengan alta las evaluaciones de los clientes. Este control de la calidad del servicio ofrecido es lo que, entre otras cosas, hace poner en duda la veracidad de una relación mercantil entre el conductor y la plataforma.

### 3. CONCEPTO DE TRABAJADOR

La delimitación del campo de aplicación subjetiva del ordenamiento laboral ha resultado, desde sus inicios, un problema permanentemente debatido por todas las instancias implicadas en esta disciplina. No se pretende en este informe rehacer el intenso debate en el que se sumió la doctrina laboralista en los años ‘60, sino aplicar las teorías clásicas de la clasificación del contrato de trabajo a esta nueva realidad económica de la economía de plataformas. El dinamismo del sistema productivo y ocupacional, así como la propia mentalidad social, irremediablemente provocan un constante replanteamiento sobre quiénes deben ser considerados trabajadores por cuenta ajena y, por tanto, tutelados por el ordenamiento laboral.

Tradicionalmente, se ha considerado autónomo a aquel que trabaja directamente para el mercado, ofreciendo su trabajo a uno o varios empresarios sin integrarse en el ámbito de organización de estos. El autónomo, para ser considerado como tal, debe tener una organización propia e independencia para decidir cómo prestar servicios con libertad para aceptar o no encargos, aportando medios de producción -materias primas, maquinaria, herramientas, etc.-, sin ceder anticipadamente el fruto de la prestación de servicios y ateniéndose al resultado económico favorable o adverso del negocio. De esta

forma, el nuevo tipo de trabajador -que presta servicios a través de una plataforma virtual-, que aporta sus propios medios de producción, elige cuándo trabajar -libertad de horario- y cuánto -libertad de jornada- e incluso que tiene una relativa autonomía para elegir cómo prestar sus servicios, no parece encajar con la definición tradicional de trabajador por cuenta ajena.

Ante situaciones similares, la respuesta tradicional ha tendido a tratar de expandir la calificación de trabajador dependiente a nuevas formas de empleo que, por definición, pudieran inicialmente entenderse como no subordinadas. El concepto de dependencia es elástico. En este sentido, se ha dicho que un trabajo organizado, determinado, utilizado y aprovechado por el empresario no es incompatible con la existencia de un ámbito de autonomía del trabajador en el desarrollo de la prestación laboral debida, sin que lo convierta en un trabajador autónomo. Por ello, la cuestión central será conocer si los trabajadores que prestan servicios en estas nuevas plataformas virtuales (*crowdwork online* u *offline*) siguen, de alguna forma, dentro del ámbito de dirección y control o, por el contrario, la libertad concedida para la prestación del servicio es suficiente para convertirlos en trabajadores independientes y, por tanto, autónomos.

Al respecto existen resoluciones judiciales en diversos sentidos a lo largo de los diferentes países donde se ha planteado el conflicto (EEUU, Reino Unido, Australia, Italia, Francia, España).

## 4. LA SENTENCIA QUE DECLARA LA LABORALIDAD AL RIDER DE DELIVEROO EN ESPAÑA

### 4.1. Irrelevancia del tipo de contrato pactado entre las partes

De acuerdo con la jurisprudencia asentada en España (sentencia del Tribunal Supremo español de 11 de junio de 1990 y 5 de julio de 1990, entre otras), los contratos tienen la naturaleza jurídica que se deriva de su contenido obligacional, independientemente de la denominación que le otorguen los intervinientes, debiendo estarse para determinar su auténtica naturaleza a la realidad de su contenido, manifestado por los actos realizados en su ejecución, lo que debe prevalecer sobre el “*nomen iuris*” empleado por los contratantes. Ello implica que la determinación del carácter laboral o no de la relación que une a los contratantes, no es algo que quede a la libre disposición de las partes, sino que es una calificación que debe surgir del contenido real de las prestaciones concertadas y de las concurrencias de los requisitos que legalmente delimitan el tipo contractual.

De esta forma, la sentencia *Deliveroo*, del Juzgado de lo Social núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018, determina que es irrelevante que el *rider* firmara y aceptara un contrato civil. En definitiva, la normativa legal se impone a la voluntad de las partes en la calificación de la relación, sobre la base de los siguientes elementos:

a) Instrucciones de la empresa

La sentencia *Deliveroo* sostiene que el *rider* trabajaba siguiendo las instrucciones de la empresa y bajo las condiciones fijadas unilateralmente por la misma. Concretamente, la sentencia considera probado que el trabajador, tras ingresar en la empresa debía descargarse la aplicación (*app*) desarrollada y gestionada por ésta en su teléfono móvil, recibiendo una autorización y, con ella, un usuario y una contraseña personal para poder acceder a la misma. Sumado a ello, se entiende acreditado que la empresa *Deliveroo* era la que decidía la zona en la que el *rider* debía desempeñar sus funciones.

b) Horarios

En cuanto al horario, la sentencia determina que, aunque es cierto que el trabajador ofrecía a la empresa las franjas horarias en las que quería trabajar, también lo es que esas franjas tenían que estar dentro del horario previamente establecido por la empresa, y que era ésta quien finalmente decidía en qué horario iba a desempeñar sus funciones el trabajador cada semana. Es decir, la sentencia concluye que no había una verdadera libertad de elección del horario. Además, se debe señalar que los Tribunales españoles [sentencia del Tribunal Supremo español de 20 de enero de 2015 (rec. 587/2014)] consideran que, incluso aunque exista un total y absoluta libertad de horarios del trabajador y la capacidad para rechazar los encargos por parte de la empresa, ello no evita la calificación de laboral. Ello es debido a que, de acuerdo con los Tribunales españoles, para la calificación como asalariado es más relevante otras cuestiones como: a quién pertenecen los clientes para los que se realizan los encargos o si el trabajador tiene una verdadera estructura empresarial propia.

c) Control

El Juzgado de Valencia considera acreditado que la empresa daba instrucciones concretas a los repartidores sobre la forma en que el reparto de comida se tenía que llevar a cabo, fijando tiempos y normas de comportamiento que éstos debían cumplir. Además, la empresa tenía en todo momento geolocalizado (GPS) al trabajador, a quien podía pedir explicaciones en cualquier momento sobre el servicio, llevando un control de tiempos de cada reparto. En nuestra opinión, es especialmente importante que la Magistrada considera relevante que la empresa era la que decidía en cada momento cuál eran los repartos (*gigs*) a realizar por el trabajador y la efectiva asignación de los mismos. En efecto, dado que el algoritmo que asignaba los repartos pertenece a la empresa, parece lógica la conclusión a la que llega la juzgadora: la empresa es quién asigna los repartos (*gigs*) –organiza el trabajo- a través del algoritmo.

## d) Sustitución y subcontratación

La Sentencia entiende que la subcontratación, aún permitida en el contrato entre las partes, era totalmente residual. En cualquier caso, cabe señalar que, de acuerdo, con la jurisprudencia española [sentencia del Tribunal Supremo español de 20 de julio de 2010 (rec. 3344/2009)], la subcontratación o sustitución esporádica no evita la laboralidad, dado que se hace en beneficio de la empresa. Es decir, cuando el trabajador no puede realizar el trabajo encargado y busca a otro trabajador para que lo haga, se hace en beneficio de la empresa y, por esta razón, ello no puede implicar la pérdida de los derechos como trabajador ni su calificación automática como autónomo.

## e) La plataforma como medio de producción y no la bicicleta

La sentencia indica que, aun cuando el *rider* aportaba para el trabajo su bicicleta y su teléfono móvil, carecía de organización empresarial, siendo la empresa, la titular de la plataforma virtual, con el nombre comercial *Deliveroo* la que, a través de una aplicación informática *-app-*, se organizaba la actividad empresarial. Es decir, se entiende que el principal o esencial medio de producción es la plataforma virtual –no la bicicleta-. Por esta razón, se argumenta que es la empresa la propietaria, y la que tiene el poder de uso de la plataforma, quién debe entenderse como el empresario. De acuerdo con la jurisprudencia española tampoco un coche o una furgoneta pequeña son un medio de producción relevante [sentencia del Tribunal Supremo español de 18 de mayo de 2018 (rec. 3513/2016)].

## f) Precio

La Sentencia considera trascendental, para su decisión final, que quién decidía el precio de los servicios realizados por el trabajador fuera *Deliveroo*. También que el *rider* percibía su retribución con independencia del cobro por parte de *Deliveroo* del servicio. Por último, se considera significativo, para considerar que el *rider* es trabajador de *Deliveroo*, el hecho de que el servicio era cobrado por *Deliveroo* al cliente a través de su aplicación (*app*).

## g) Actividad empresarial

La Sentencia considera que el *rider* es un trabajador por cuenta ajena también por el hecho de que no tiene posibilidades de participar en modo alguno de los beneficios que, en su caso, pudiera obtener la empresa *Deliveroo*. En efecto, como ya señaló la sentencia en Gran Bretaña sobre *Uber* (Judgement *Mr. Y. Aslam, Mr. J. Farrar and Others v. Uber*), y también el Tribunal Su-

premo español ha señalado en otras ocasiones [Sentencia del Tribunal Supremo español de 16 de noviembre 2017 (rec 2806/2015)], la imposibilidad de crecimiento del negocio ni de obtener los rendimientos es un hecho crucial.

#### h) Ajenidad en la información

La magistrada también considera significativo para su fallo el hecho de que el trabajador desconocía cuales eran los restaurantes que en cada momento estaban adheridos a la plataforma y la identidad de los clientes que solicitaban sus servicios. En efecto, como ya se ha señalado en otras ocasiones (Todolí, 2017b), en el S. XXI la información es un medio de producción muy importante, por lo que quién no es propietario de la información esencial en un negocio (ej. identidad de los clientes, *big data*) no puede ser empresario.

#### i) Ajenidad en la marca

Por último, la sentencia señala que los *riders* son la imagen de la compañía de cara al cliente. Es decir, los clientes reconocen a los *riders* como “la cara de la compañía”. En efecto, como la doctrina ha señalado, ningún cliente conoce ni elige a los *riders*, sino que los clientes confían en los *riders* (para abrirles la puerta de su casa) porque vienen de *Deliveroo*. Los clientes no pertenecen a los *riders*, sino que los clientes pertenecen a *Deliveroo*, siendo los *riders* solamente los ejecutores del trabajo en beneficio de *Deliveroo* (Todolí, 2017). Y esto es un elemento que ocurre en toda la *gig economy*. Los Tribunales de otros países están considerando esta circunstancia clave para determinar la imposibilidad de clasificar a los trabajadores que trabajan para una marca que no es de su propiedad como elemento esencial (The Suprem Court UK [2018] UKSC 29 *Pimlico Plumbers Ltd and another v Smith*). La marca se convierte en el medio de producción más importante en el S. XXI puesto que sin clientes no se puede producir ningún servicio (*on-demand economy*).

Frente a este pronunciamiento, se puede encontrar la sentencia del Juzgado de lo Social núm. 39 de Madrid, de 3 de septiembre de 2018, en el que se declara a un repartidor de *Glovo* como verdadero autónomo. Los fundamentos sostenidos por la sentencia para argumentar la autonomía del rider son los siguientes (Todolí, 2018):

#### a) Prevalencia de la autonomía de la voluntad

El primer motivo argumentado en la sentencia que informa toda la resolución es que la Juez otorga especial relevancia a lo pactado por las partes en los siguientes términos: “los con-

*tratos suscritos por las partes, unido a la falta de prueba de una realidad material distinta de la reflejada en ellos, es un indicio contrario a los postulados del trabajador. No en vano la voluntad conjunta y libremente expresada a través de un contrato debe tomarse al menos como punto de partida para su examen”.*

Esto es, la sentencia entiende que quién debe probar que la realidad material acontecida entre las partes es el trabajador y, si no lo hace, se dará por verdadero lo que se pactó entre las partes. Esto es, se entiende que, si se pactó un contrato mercantil entre las partes, esto será lo que deberá entenderse como hechos probados para definir la relación entre las partes excepto que el trabajador demuestre lo contrario. En este sentido, la juzgadora parece que está aplicando una presunción de extralaboralidad que debe ser “destruida” por el trabajador. Aquí podrían surgir las primeras críticas a la sentencia dado que esta decisión parece chocar frontalmente con la presunción de laboralidad que la doctrina científica y judicial lleva tiempo sosteniendo, esto es, que lo relevante no es lo que las partes pactaron sino la realidad material, y además, quién debe probar que la prestación de servicios era autónoma es la empresa, entendiendo que es laboral en caso de que no se consiga “destruir” esa presunción de laboralidad (ex art. 8.1 LET).

De hecho, es interesante conocer cómo la sentencia de Francia que considera laboral al conductor de *Uber* también llega a dicha conclusión basándose en que “así se pactó entre las partes”. Mientras que las Sentencias de EEUU y de Reino Unido consideran la laboralidad en estas plataformas, se fundamentan en un estudio minucioso de la realidad material acontecida.

## 2) La reputación *online* es irrelevante

Sobre esta cuestión, la sentencia establece literalmente que: “*Los repartidores que tienen mejor puntuación gozan de preferencia de acceso a los servicios o recados que vayan entrando*”. Sin embargo, no considera eso como un indicio de laboralidad dada la existencia de organización del trabajo por parte de *Glovo*, sino que considera lo siguiente: “*El repartidor con más puntos tiene más posibilidades de quedarse con los pedidos que escoja, pero esto no equivale a sancionar al menos puntuado, ya que premiar a unos trabajadores por la superior calidad o cantidad de trabajo no equivale a castigar a los demás*”.

Es decir, la sentencia establece que el sistema de puntuación, y el hecho de que la empresa asigne más pedidos a los trabajadores de más puntuación, no es ni un sistema de organización del trabajo ni tampoco es una penalización para los trabajadores con menos puntuación.

### 3) La bicicleta como principal medio de producción

Al respecto, la sentencia entiende que: “las principales herramientas de trabajo (moto y teléfono móvil) son propiedad del *trabajador*”. Ello entra en contradicción con la sentencia de Valencia de *Deliveroo* y la STJUE sobre *Uber*, donde se considera a la plataforma digital como el verdadero medio de producción, siendo la moto y el teléfono de escaso valor.

### 4) La asignación de precios y de zonas de trabajo por parte de *Glovo* es irrelevante

En efecto, la sentencia manifiesta que: “*No consta el sometimiento del trabajador a una estructura organizativa interna de la Empresa, que sólo decide las tarifas con que abonará los servicios, el lugar de prestación de los mismos, y la herramienta a través de la cual oferta los ‘recados’ (APP) siguiendo un programa informático que busca minimizar la suma de costes*”.

Por ello, la sentencia considera que “solo” se decide los precios, el lugar de prestación y las herramientas, entendiendo que con esto es insuficiente para entender que exista subordinación del trabajador a la empresa.

En fin, dada la contradicción entre la doctrina judicial analizada parece ser necesaria una aclaración del legislador o del Tribunal Supremo sobre el concepto de trabajador en el trabajo en plataformas. Efectivamente, ambas sentencias, sobre unos hechos probados similares, llegan a conclusiones distintas precisamente por la valoración que se hace de esos hechos (indicios). Por ello, cuestiones respecto a si la plataforma es el verdadero medio de producción o la relevancia de la ajenidad en la marca o la ajenidad en la información, son clave para resolver las dudas surgidas alrededor de este modelo de negocio. De esta forma, el Tribunal Supremo deberá determinar si lo relevante es la bicicleta o la plataforma digital, o si lo relevante es la inexistencia de horario o la fijación de precios por parte de la plataforma, entre muchos otros.

Para concluir, diremos que, de momento, la situación es un terreno abonado para la incertidumbre jurídica, pendiente de los criterios que vaya aquilatando la futura jurisprudencia sobre cada modelo de negocio y características del trabajo prestado en el seno de cada plataforma.

## 4.2. En clave de Derecho comparado

En EEUU, Reino Unido y Francia los tribunales han dictaminado la laboralidad de trabajadores en estas plataformas con argumentos similares al caso español donde se reconoce dicha calificación. Concretamente, en EEUU para el caso *Uber (O’connor v. Uber Technologies, Inc., No C-13-3826 EMC*,

2015), en Reino Unido (*Judgment Mr. Y. Aslam, Mr. J. Farrar and Others v. Uber*) para los casos *Uber* y *Citysprint* (*Ms. M Dewhurst v. Citysprint UK Ltd* Central London Employment Tribunal Case No: 2202512/2016) –una empresa de reparto en bicicleta- y *Le Cab* en Francia –empresa de VTC<sup>8</sup>.

Por su parte, en Francia (*Conseil des Prud’Hommes* de París, en resolución de 29 de enero de 2018) y en Australia (*Kaseris v. Rasier Pacific V.O.F.* [2017] FWC 6610) las sentencias del caso *Uber* han dictaminado que los conductores son auténticos autónomos. También, en Italia, en el caso *Foodora* (Tribunal Laboral de Torino, sentencia de 11 de abril de 2018) –empresa de reparto a domicilio- también se han considerado verdaderos autónomos.

En estos últimos países, la argumentación de los jueces para dictaminar la autonomía de los trabajadores ha sido triple:

1. En primer lugar, como no podía ser de otra manera, se ha resaltado la libertad de elección de horarios de los prestadores de servicios a la hora de entender que estos no se encuentran bajo la dirección o el control de la plataforma digital.
2. En segundo lugar, los jueces que entienden que los trabajadores son autónomos, lo hacen otorgando especial relevancia al hecho de que los prestadores de servicios habían firmado un contrato mercantil. Esto es, se entiende determinante el hecho de que la parte que presta el servicio aceptara voluntariamente que no es un trabajador por cuenta ajena.
3. En tercer lugar, estos tribunales han entendido que la plataforma es una mera intermediadora que beneficia al autónomo proveyéndole de más clientes, sin que sea la plataforma la que presta ese servicio. Es decir, estas sentencias entienden que los prestadores de servicios son clientes de la plataforma la cual les presta un servicio de intermediación y de obtención de clientes.

En definitiva, el debate se encuentra abierto sin una solución clara. No obstante, es posible empezar a vislumbrar en la jurisprudencia y en la doctrina un esfuerzo por integrar esta nueva forma de organizar el trabajo dentro del ámbito de aplicación del contrato de trabajo. Ello se hace a través de los llamados “nuevos indicios” de laboralidad. Esta doctrina defiende, que en la economía de plataformas, los prestadores de servicios están subordinados a la plataforma, sin embargo, esa subordinación es distinta a la forma de subordinación de los trabajadores tradicionales. De ahí la necesidad de conocer y “buscar” esos “nuevos indicios” de subordinación.

<sup>8</sup> <https://globaliznow.com/2017/12/14/la-justice-francaise-requalifie-a-son-tour-un-chauffeur-le-cab-en-salarie/>



## 5. LOS NUEVOS INDICIOS DE LABORALIDAD EN PLATAFORMAS DIGITALES

### 5.1. Nuevas formas de control

Las formas tradicionales de vigilancia y control de la calidad de la prestación de servicios por parte de los trabajadores consistían en dar formación específica de la empresa al trabajar y dictar instrucciones concretas sobre cómo realizar el trabajo, unido a un sistema de vigilancia que aseguraba el cumplimiento de dichas instrucciones. En la *uber economy* nada de esto existe, no obstante, se defiende que ello no significa que las formas de control de la prestación del servicio hayan desaparecido, sino que simplemente se han transformado<sup>9</sup>. Las empresas confían en las evaluaciones de los clientes para asegurarse unos estándares altos de calidad en la prestación de servicios. De esta forma, las empresas, en vez de dar instrucciones y controlar el proceso de ejecución para asegurar su calidad, delegan estas funciones en los clientes, utilizando posteriormente dicha información para tomar decisiones sobre despidos y organización del trabajo (Bejamine, 2015).

En efecto, aunque las empresas solamente establezcan “recomendaciones” sobre cómo prestar servicios, aquellos profesionales que no las sigan pueden fácilmente verse “despedidos”, por unas malas evaluaciones de los clientes que esperan que dichas recomendaciones -que son de conocimiento público- se cumplan (Aloisi, 2015). De hecho, se razona que el nivel de monitorización del trabajo que reciben los trabajadores en este tipo de plataformas es mucho mayor que los trabajadores tradicionales dado que, desde la perspectiva de los clientes, el trabajo es observable en todo momento (Sprage, 2015: 18) y sin coste alguno para la empresa. En las estructuras productivas tradicionales, los mandos intermedios eran costosos para las empresas por lo que tendían a mantener un nivel “óptimo” de vigilancia y no un nivel “máximo”. En definitiva, la vigilancia sobre el trabajador ahora es mucho mayor que en las empresas tradicionales. En este sentido, se dice que las plataformas han descentralizado sus funciones de vigilancia y control a sus usuarios (Cherry, 2016: 6).

### 5.2 El control necesario

Otra parte de la doctrina se inclina por defender que, aunque realmente haya habido una disminución del control por parte de la empresa, ello no significa que el trabajador deje de estar subordinado. Es decir, que exista cierta libertad en la ejecución de forma inherente al tipo de trabajo, ello no va a desvirtuar la relación subordinada (Sprage, 2015: 15). En este sentido, lo importante no será cuánto control el empresario ejerce, sino cuánto control el empresario se reserva el derecho a ejercer.

<sup>9</sup> En el mismo sentido, en el trabajo a distancia se ha mantenido que el haz de indicios tradicional resulta ser totalmente ineficaz para reconocer nuevas formas de “dependencia jurídica”; se afirma que los rasgos de “integración productiva” -en el teletrabajo actual- son muy diferentes a los que identificaban la prestación laboral en el modelo fordista de la producción [al respecto *vid.*, Rodríguez (1999: 104) y Selma (2010: 24)].

De esta forma, que las plataformas virtuales decidan permitir que los trabajadores elijan su jornada de trabajo y su horario -dado que las nuevas tecnologías hacen innecesario dictar instrucciones en este respecto- no implicará que el trabajador pase a ser independiente. La empresa podría en cualquier momento dictar nuevas instrucciones y los trabajadores deberían obedecer, por ello, que la empresa decida no ejercer ese poder de dirección no va a querer decir que no lo posea.

En definitiva, que la empresa dicte solamente las “*instrucciones necesarias*” no querrá decir que el trabajador deje de estar subordinado a la empresa (Rogers, 2015:13). Lo relevante será saber si el empresario ha dictado las instrucciones suficientes para –y con el objetivo de- mantener el control sobre el proceso productivo.

### 5.3. Desequilibrio del poder negociador

Como ya se ha planteado en el capítulo anterior, la doctrina ha defendido que el Derecho del Trabajo, en su vertiente protectora, debe alcanzar al económicamente más débil, tendiendo a su aplicación a personas en una situación socioeconómica muy similar a los trabajadores dependientes aunque no posean tal característica (Rodríguez-Piñero, 1969: 59-63 y González, 1987: 278). Sin embargo, en los últimos años, el prototipo normativo ha acabado marginando el tipo social, a través de una construcción de un concepto jurídico de dependencia que suprime a la figura del contrato de trabajo de cualquier referencia económica, social o política (Rodríguez-Piñero, 1999: 24). En este contexto, parte de la doctrina sostiene que debe volver a existir una correlación entre la “condición social” de trabajador, su subordinación económica y social y la “trasposición jurídica” de esta condición en un sistema de reglas de tutela del contratante débil (Baylos, 2000: 48-49). De esta forma, se defiende que el contrato de trabajo debe aplicarse a todo prestador de servicios sometido a una desigualdad en el poder negociador con independencia de la forma en la que se ejecute la prestación -sujeta a dependencia o independencia- (Rogers, 2015: 14 y 25).

### 5.4. Integración en organización ajena

Otros autores, más apegados a la literalidad del concepto clásico de trabajador asalariado, entienden que la dependencia no debe buscarse en la existencia de instrucciones directas sobre la forma de ejecutar el trabajo, sino en la integración en la organización del empresario; o, en sentido contrario, en la falta de una organización empresarial propia por parte del trabajador (Montoya, 1998). De esta forma, se ha considerado que solamente puede ser un auténtico trabajador autónomo cuando se cuenta con su propia organización y se asumen los riesgos y beneficios de la actividad (Rodríguez-Piñero, 1992: 7). Por el contrario, desde el momento en el que se integra en “territorio ajeno” donde el empresario ejerce su libertad de empresa en la vertiente funcional, estableciendo la organización y

sus reglas, se está ante un trabajador dependiente. La aplicación de la presente doctrina al nuevo tipo de empresa, deja pocas dudas de que la plataforma es la que dicta las normas organizativas de obligado cumplimiento que considera necesarias, mientras que el trabajador solo puede aceptarlas o no trabajar. No nos encontramos ante el paradigma de la “coordinación de actividades” entre empresarios (Martin, 1990: 227), sino ante una serie de normas impuestas por la empresa propietaria de la plataforma virtual que el trabajador que quiera sumarse ha de cumplir.

### 5.5. Falta de oportunidades empresariales

Otro argumento esgrimido, por gran parte de la doctrina, para entender que se está ante un trabajador subordinado, es la inexistencia de oportunidades empresariales. Los trabajadores que prestan servicios a través de una plataforma virtual solamente están aportando puro trabajo o mano de obra, sin que exista posibilidades de desarrollo empresarial (Rogers, 2015: 5). En efecto, se entiende que un trabajador autónomo debe aportar experiencia, formación y habilidades que la propia empresa no posee y, por ello, debe recurrir a un tercero independiente que se la provea (Sprage, 2015: 15 y 19). Por el contrario, estas nuevas empresas confían su mano de obra principal a terceros, personas que no aportan un especial valor añadido a la empresa más allá de su trabajo.

El propio *know-how*, si es en algún caso necesario, es aportado por la propia empresa (Lujan, 1991: 605-6) y transmitido en forma de “recomendaciones” o instrucciones necesarias. En realidad, se observa que la única ventaja comparativa con los trabajadores tradicionales es la menor protección social y, derivado de ello, los menores costes a los que puede la empresa ofrecer el servicio: no parece que este sea el objetivo principal de la existencia de la figura del autónomo (Comisión Europea, 1999). Por el contrario, un autónomo para considerarlo empresario debe prestar servicios en una actividad donde pueda existir un desarrollo profesional, obteniendo sus propios clientes, a través de una buena prestación del servicio, que le permitan desarrollarse como empresa (Sprage, 2015: 10). No sería muy coherente calificar como empresario independiente a aquél que solamente ofrece su trabajo y no tiene posibilidades -ni siquiera potenciales- de obtener los beneficios inherentes a un emprendedor (Marvit, 2014).

### 5.6. Irrelevancia de ciertas características de la prestación a la hora de calificar el contrato de trabajo

Existen ciertas cuestiones que la doctrina entiende que no son relevantes a la hora de decidir si se está ante un contrato de trabajo o ante un trabajador autónomo. En primer lugar, los materiales aportados por los trabajadores tienen relativamente poco valor como para entender que existe una verdadera ajenidad. De la misma forma, los riesgos o costes asumidos por el trabajador son de poca

importancia como para afirmar que el trabajador está asumiendo los riesgos del negocio. El contrato de trabajo, cuando fue definido, y se hablaba de ajenidad en los medios de producción, hacía referencia a las grandes fábricas donde el trabajador nunca podría llegar a ser propietario. No obstante, hoy en día, un vehículo o un carro de limpieza puede ser adquirido por cualquier persona y ello no debería ser determinante para su exclusión del ámbito de protección [STS 19 de julio de 2002 (rec. 2869/2001)].

De hecho, en las empresas descritas en este Estudio, los verdaderos medios de producción son los tecnológicos. La inversión en la tecnología que constituye la plataforma virtual es realmente la parte costosa de los medios de producción, por ello, en comparación, los materiales aportados por el trabajador son insignificantes (Rogers, 2015: 15).

De la misma forma, modalidades contractuales como el trabajo a distancia se basan en una vigilancia del resultado y no del *modus operandi* de la prestación, sin que ello impida su calificación como relación laboral (Martínez, 2005: 115). El concepto de trabajo subordinado lleva años adaptándose a las nuevas realidades, sin que el hecho de que el trabajador tenga libertad para elegir cuándo realiza el trabajo -o cómo- sea relevante para su calificación jurídica. Es precisamente la elasticidad del concepto la que permitirá su adecuación a la “realidad social del tiempo” en el que ha de ser interpretado (Pérez, 2013: 39).

### **5.7. La prestación de servicios bajo una marca ajena como criterio delimitador del contrato de trabajo**

Por último, sumadas a los anteriores indicios de laboralidad hay otro que tiene gran relevancia en el marco de la *economía de plataformas*: la ajenidad en la marca. En otras ocasiones la jurisprudencia ya ha considerado como indicio de laboralidad la prestación de servicios utilizando la marca y los signos distintivos del principal [STS de 19 de diciembre de 2005 (rec. ud. 5381/2004)], sin embargo, consideramos que cada vez deberá tener mayor relevancia.

La evolución del mercado tiende cada vez más a la utilización de una marca o signos distintivos comunes descentralizando todo lo demás –incluyendo la prestación del servicio concreto objeto de la marca-. En el mundo globalizado, tan competitivo como el actual, sin duda el activo más importante de toda empresa es la clientela. Los pequeños empresarios luchan por hacerse un hueco en el mercado, algo que difícilmente pueden conseguir cuando compiten contra grandes marcas de reconocido prestigio que utilizan economías de escala en publicidad y *marketing*, así como su tamaño les permite obtener grandes dosis de información que facultan una reducción del coste –y una mejora de la calidad- del producto o servicio ofrecido.

El pequeño empresario se ve obligado a trabajar bajo el membrete de otra empresa para poder continuar en el mercado; su supervivencia depende de que los clientes, los cuales prefieren una marca conocida –y una determinada forma estandarizada de hacer las cosas-, les elijan sobre otras empresas. El pequeño empresario podrá mantenerse en este mundo globalizado a costa de pagar un precio muy grande: su anonimato en el mercado.

Especialmente, el problema surge cuando este “pequeño empresario” en realidad solo aporta mano de obra; es decir, es una persona que vive de su trabajo. En este sentido, un trabajador individual que presta servicios de forma personal bajo el paraguas de una marca que le es ajena y siguiendo un “manual de instrucciones” impuesto por la empresa principal, tiene serios visos de considerarse un trabajador laboral.

En el mismo sentido, no se debe olvidar que un prestador de servicios que actúa bajo la marca ajena se encuentra dentro de una de las facetas de la ajenidad. El trabajador, aunque trate directamente con los clientes, si lo hace bajo el paraguas de una marca ajena estará beneficiando –o perjudicando- dicha marca –como lo haría un trabajador laboral- y no su negocio –como lo haría un autónomo-. Alarcón (1986) definió la ajenidad del mercado como una faceta de la ajenidad, por la cual al trabajador se le vetaba el acceso al mercado pudiendo prestar servicios solo a través de su empresario. Precisamente, con la interposición de una marca ajena entre el prestador de servicios y el cliente, se impide que el prestador de servicios actúe en nombre propio en el mercado. Siendo la empresa propietaria de la marca la que será reconocida como actuante en el mercado.

Además, recordemos que las pequeñas inversiones que el trabajador deba realizar para poder prestar servicios bajo la marca ajena, serán probablemente de un valor insignificante si lo comparamos con el valor de la marca. La propiedad industrial, además, será el verdadero medio de producción que permitirá al negocio funcionar (con ello se vislumbra también la ajenidad patrimonial clásica). Conseguir clientes hoy en día es la parte más importante de cualquier negocio –y proceso productivo de una empresa-, por lo que el propietario de la marca, muy probablemente, sea a su vez el propietario del medio de producción más importante. Quizá en el pasado, en sociedades fordistas –donde todo lo fabricado se vendía- lo importante era la fábrica, pero actualmente, derivado del aumento de la competitividad, la marca pasa a ser el medio de producción más importante de cualquier negocio.

Por otra parte, respecto a la exigencia de dependencia, recordemos que actuar bajo una marca ajena implica seguir sus directrices e instrucciones dado el interés del empresario propietario de la marca de mantener su buen nombre –como lo haría con un trabajador asalariado-.

En definitiva, prestar servicios bajo una marca ajena –como ocurre en algunas empresas de la economía de plataformas- parece que, a priori, podría cumplir las dos características distintivas del contrato de trabajo; la ajenidad (mercado y patrimonio) y la dependencia.

## 6. Los TRADE en las plataformas digitales

El Trabajador autónomo económicamente dependiente está regulado en el Capítulo III del Título II de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo. En esta norma, se define a los TRADE como (art. 11) “aquéllos que realizan una actividad económica o profesional a título lucrativo y de forma habitual, personal, directa y predominante para una persona física o jurídica, denominada cliente, del que dependen económicamente por percibir de él, al menos, el 75 por ciento de sus ingresos por rendimientos de trabajo y de actividades económicas o profesionales”. Además, para el desempeño de la actividad económica o profesional como trabajador autónomo económicamente dependiente, éste deberá reunir simultáneamente las siguientes condiciones:

- a) No tener a su cargo trabajadores por cuenta ajena ni contratar o subcontratar parte o toda la actividad con terceros, tanto respecto de la actividad contratada con el cliente del que depende económicamente como de las actividades que pudiera contratar con otros clientes.
- b) No ejecutar su actividad de manera indiferenciada con los trabajadores que presten servicios bajo cualquier modalidad de contratación laboral por cuenta del cliente.
- c) Disponer de infraestructura productiva y material propios, necesarios para el ejercicio de la actividad e independientes de los de su cliente, cuando en dicha actividad sean relevantes económicamente.
- d) Desarrollar su actividad con criterios organizativos propios, sin perjuicio de las indicaciones técnicas que pudiese recibir de su cliente.
- e) Percibir una contraprestación económica en función del resultado de su actividad, de acuerdo con lo pactado con el cliente y asumiendo riesgo y ventura de aquélla.

Así pues, la primera conclusión que se obtiene derivado de la legislación es que los TRADE son un subtipo de trabajador autónomo. Esto es, un trabajador autónomo que cumple ciertas características adicionales, como es que el 75% de los ingresos provengan de un único cliente (entre otras). De esta forma, si el trabajador tiene dependencia o subordinación respecto a la plataforma no estaríamos ante un autónomo ni tampoco podría ser un TRADE.

Por otra parte, cabe tener en cuenta que, en los casos en los que se admita que la plataforma es meramente un intermediario entre clientes y autónomos, el autónomo difícilmente tendrá el 75% de la facturación de un único cliente puesto que precisamente lo que le proporciona la plataforma es un alto número de potenciales clientes anónimos. Esto es, si el autónomo trabaja mayoritariamente para un único cliente, ambos tendrían poco interés en relacionarse a través de la plataforma. En la economía de plataformas la interacción entre cliente y prestador del servicio suele ser puntual o esporádica y anónima, de ahí la utilidad de la plataforma virtual como intermediaria. Siendo esto así, será difícil encontrar verdaderos TRADE en las plataformas virtuales (Toldí, 2016).

También cabría la posibilidad de entender que la plataforma es una empresa que presta servicios concretos –y no una mera “base de datos”– en cuyo caso el prestador servicios tendría a esa plataforma como cliente principal. Ello podría dar pie a entender que este prestador de servicios fuese un verdadero TRADE. No obstante, esto solamente podría ocurrir si este prestador de servicios es realmente independiente, con autonomía respecto a la plataforma y con estructura empresarial propia. En cualquier caso, esto nos llevaría, de nuevo, a analizar los indicios de laboralidad aplicados a plataformas virtuales estudiadas en el apartado anterior.

## 7. LA REPUTACIÓN *ONLINE* COMO FACTOR DE RIESGO DETERMINANTE EN ESTE TIPO DE PLATAFORMAS

### 7.1. La reputación *online* como método de control

La tecnología lleva tiempo cambiando la forma de controlar a los trabajadores. Desde las videocámaras hasta los GPS, estas nuevas tecnologías permiten un seguimiento constante de las acciones de los trabajadores (Ajunwa, Crawford, Schultz, 2017; De Stefano, 2018 y Moore, 2018). A éstas se ha unido recientemente una nueva fórmula: la delegación en el cliente de la supervisión y el control del trabajador. En efecto, los *smartphones* y las *apps* han facilitado que el consumidor o el cliente de la empresa pueda dar su opinión, no ya sobre su satisfacción con la empresa, sino concretamente en relación con la actuación del trabajador que le ha atendido o prestado el servicio.

Desde hace algún tiempo, los usuarios vienen recibiendo dicha facultad mediante las encuestas telefónicas en los servicios de atención al cliente por teléfono y en otras actuaciones. Sin embargo, la tecnología ha facilitado sumamente las posibilidades de vigilancia y control por parte de los consumidores. Las referidas evaluaciones pueden solicitarse en forma de petición genérica de valoración global en la que el cliente debe puntuar en un rango de 1 a 5 la actuación del asalariado. Otra vía consiste en plantear una batería de preguntas sobre aspectos concretos de la actuación del trabajador. Alternati-

vamente, también es posible que se permita al cliente redactar un texto libre dando su opinión sobre los aspectos que considere referidas al rendimiento del trabajador.

La dificultad de distinguir la buena calidad de la mala es inherente a todo tipo de transacciones comerciales, se esté hablando de compraventas, alquileres o prestaciones de servicios (Thierer *et al.*, 2015: 7). En particular, en las transacciones realizadas a través de internet –plataformas virtuales- donde el comercio suele ser típicamente anónimo, disperso geográficamente y de ejecución secuencial, los problemas de confianza en la contraparte se maximizan (Bolton, 2013: 265). De esta forma, es necesario configurar elementos internos, dentro de las plataformas virtuales, que permitan a los usuarios confiar unos en otros de forma barata y simple. Las empresas de economía colaborativa optan todas por establecer sistemas reputacionales. Estos sistemas permiten, de una forma u otra, obtener puntuaciones y evaluaciones –positivas o negativas- de los usuarios con los que se ha realizado un negocio jurídico. Esas evaluaciones se publican –en abierto o para la red de inscritos en la plataforma- y son accesibles a otros potenciales usuarios.

El principal problema que pretende solventar estos sistemas es el de la “asimetría informativa”. Esta asimetría puede ser descrita como el poder que sostiene una de las partes en un negocio jurídico al poseer más información que la contraparte respecto a la calidad del producto o servicio ofrecido. Esta asimetría se puede dar en cualquier circunstancia; en la compra de un coche, de un televisor, de un ordenador o en la contratación de un abogado o un trabajador. El hecho de que una parte desconozca los resultados que va a obtener tras la relación jurídica dificulta su toma de decisión, y puede hacerle reacio a contratar, haciendo el mercado más ineficiente (Akerliff, 1970). En el mercado laboral, particularmente, cuando se realiza una entrevista de trabajo, precisamente, lo que se pretende es eliminar la asimetría informativa. El trabajador es conocedor de su propia productividad, pero la empresa no, por ello, la empresa deseará obtener todos los datos –CV, entrevista, referencias- posibles antes de proceder a la contratación (Slee, 2016: 2).

En este sentido, la economía colaborativa pretende solucionar este problema a través de la publicación de las evaluaciones y experiencias de los anteriores usuarios –empleadores o clientes- con el objetivo de ayudar a tomar mejores (y de forma más barata) decisiones de contratación.

Empresas como *Ebay* o *Amazon* permiten que sus clientes valoren los productos vendidos a través de su plataforma, así como dejen comentarios sobre la fiabilidad del vendedor, la rapidez en la entrega y la atención postventa. Por su parte, en EEUU, plataformas como *Zocdoc* o *Healthgrades*, se han especializado en permitir valorar a los médicos por parte de sus pacientes con objeto de realizar recomendaciones no solo a conocidos y a amigos sino a cualquiera que quiera escucharlas a través de internet. En España la web *Worktoday* basa su negocio en poner en contacto trabajadores del sector



servicios –camareros, cocineros, limpiadores- con empresas, para realizar contratos temporales (un día, una semana, un mes, etc.). La web, además, faculta a la empresa para evaluar al trabajador tras la finalización del contrato de trabajo temporal. Esa evaluación es pública para todo el resto de empresas que se inscriban en la aplicación.

## 7.2. Funciones de los sistemas de reputación *online*

Los sistemas de reputación online, en los que se basa la economía colaborativa para generar confianza en el mercado creado, además de permitir tomar decisiones mejor informadas, consiguen una serie de objetivos:

- 1) En primer lugar, reduce los costes de transacción dado que las empresas de economía colaborativa facilitan ellas mismas esa información –de manera gratuita- por lo que el consumidor/empleador/cliente no necesita incurrir en costes específicos para buscarla (Thierer *et al.*, 2015: 9) (p. ej. reducción de costes en procesos de selección).
- 2) En segundo lugar, disminuye los riesgos de la transacción, al poder predecir el comportamiento que tendrá el trabajador/vendedor/profesional en el negocio que se realice basándose en sus actuaciones anteriores (Slee, 2016: 2).
- 3) En tercer lugar, otorga voz a los consumidores en el mercado (Thierer *et al.*, 2015: 4). Con sus evaluaciones los que pagan por un bien o servicio pueden mostrar sus preferencias hacia el futuro (p. ej., pueden establecer instrucciones indirectas).
- 4) En cuarto lugar, el aumento de la información y la transparencia incentiva la mejora del comportamiento. El trabajador o profesional, sabiendo que su rendimiento puede ser utilizado por futuros clientes o empleadores para tomar decisiones, tendrá incentivos para mejorar su rendimiento y aumentar el esfuerzo (Thierer *et al.*, 2015: 16).
- 5) En quinto lugar, las evaluaciones también servirán de mecanismo de control en una relación jurídica triangular. De esta forma, la plataforma web podrá desactivar a aquellos profesionales o trabajadores que no obtengan suficientes evaluaciones positivas (control de calidad *ex post*)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Por ejemplo, la empresa de transporte *Lyft* establece reglas por las que, si un conductor tiene una media por debajo del 4.6 (de 5), puede ser desactivado; también se toman otras decisiones como, p. ej., si un usuario puntúa con menos de un 3 a un conductor, la plataforma impedirá que ese conductor vuelva a ser contratado por ese cliente [*vid.* al respecto, “*We go extra mile for safety*”: [www.lyft.com/safety](http://www.lyft.com/safety), accedido en 29 de mayo de 2016].

- 6) En sexto lugar, la posibilidad de establecer una evaluación incrementa la satisfacción del consumidor (Hoffman, 2009: 2).
- 7) Por último, faculta a los buenos profesionales o trabajadores destacados distinguirse del resto, permitiéndoles, incluso, percibir mayores ingresos (Slee, 2016: 2).

### 7.3. Tipos de sistemas reputacionales

Dentro de la economía colaborativa no todas las empresas utilizan los mismos sistemas de reputación online. Estos se pueden distinguir en base a una serie de características.

- 1) Dependiendo de quién establece la reputación se pueden encontrar sistemas centralizados y descentralizados. En los primeros, la reputación o la calidad es fijada desde la empresa de economía colaborativa a través de la solicitud de datos, verificaciones de identidad, referencias o cualquier otro procedimiento que se considere. Por ejemplo, *Airbnb* exige verificación de identidad de todos los que ofrecen sus apartamentos, exige un seguro de daños, etc. En los sistemas descentralizados, que son los más comunes, la reputación es fijada por la comunidad, esto es, los anteriores empleadores o clientes con sus evaluaciones y puntuaciones fijarán la reputación de determinado profesional, trabajador o particular. Estas segundas son las que merecen especial atención por sus características.
- 2) Dependiendo de quién puede realizar las evaluaciones entre los usuarios de una plataforma se pueden distinguir los sistemas recíprocos o unilaterales. Los sistemas recíprocos son aquellos que permiten evaluarse mutuamente. Es decir, el cliente podrá evaluar al trabajador y el trabajador al cliente. Por su parte, los sistemas unilaterales solo permiten que uno de los dos sujetos que ha participado en una transacción evalúe al otro, sin permitir que el otro sea evaluado.
- 3) Dependiendo de la visibilidad de la evaluación respecto a la contraparte, las evaluaciones pueden ser ciegas. Las evaluaciones ciegas serán aquellas que no permiten al evaluado tener conocimiento de cuál ha sido el resultado hasta que la contraparte también haya realizado su evaluación. Con ello, se pretende evitar la alineación de evaluaciones a través del cual una parte establece una alta evaluación a la contraparte, bien esperando reciprocidad, bien por temor a recibir una mala evaluación como represalia.
- 4) También se puede distinguir entre evaluaciones abiertas o cerradas dependiendo de si el resultado de la evaluación puede ser consultado por cualquier persona en internet (p. ej.

las evaluaciones de *Amazon*) o solamente por usuarios registrados en la plataforma web (p. ej. *Uber*).

- 5) Por último, las evaluaciones pueden consistir en una puntuación (p. ej. del 1 al 10) que se utilizará para hacer media con todas las demás puntuaciones o en un comentario donde se describa la experiencia en la transacción. Lo más habitual es que se den ambos sistemas conjuntamente.

De lo visto hasta ahora no cabe duda de las ventajas que aporta la existencia de estos sistemas de reputación *online* a la economía y, particularmente, de lo necesarios que son para el éxito de la prestación de servicios a través de plataformas virtuales. Unos sistemas que permiten a desconocidos ponerse en contacto a través de la plataforma e intercambiar bienes y servicios sin conocerse. Y también como forma de control indirecto de los trabajadores o forma de establecer instrucciones indirectas. De hecho, estos sistemas reputacionales son tan importantes que, en algunos casos, el principal servicio ofrecido por la plataforma virtual será permitir el acceso a los perfiles de las empresas, profesionales o trabajadores allí existentes (p. ej. *Booking* o *Tripadvisor*). Es decir, que la principal aportación realizada por estas empresas será la sistematización de datos y evaluaciones realizadas por los usuarios para el beneficio de otros consumidores.

#### 7.4. Los riesgos psicológicos y la doble sanción

De acuerdo con lo analizado, las empresas otorgan la posibilidad de evaluar a sus trabajadores con un objetivo doble: por una parte, incrementar la satisfacción de los consumidores (Hoffman, 2009: 2) y permitir a éstos establecer sus preferencias hacia el futuro; por otra, obtener información sobre la conducta del trabajador con un coste menor (Thierer *et al*, 2015: 4-9).

Sumado a ello, algunas empresas deciden publicar esas evaluaciones en internet: la llamada reputación *online*. Ello implica, por un lado, la posibilidad del consumidor de conocer la satisfacción que anteriores clientes han obtenido con ese trabajador concreto. Por otro lado, con la publicación de esas evaluaciones, el trabajador es consciente que un desempeño insatisfactorio para el cliente será, no solo utilizado por su empresario, sino que será conocido por el resto de clientes y potenciales empleadores (Thierer *et al*, 2015: 16). Ello puede llegar a implicar una doble sanción, la sanción disciplinaria –despido– más la sanción social –imposibilidad de encontrar trabajo en el futuro– (Todolí, 2018).



### Todolí, 2018

Asimismo, aprovechando estas nuevas fórmulas de control, han surgido nuevos modelos de negocio, empresas dedicadas a casar oferta y demanda de trabajo mediante aplicaciones web y páginas web<sup>11</sup> –normalmente trabajo temporal y de escasa duración-, que permiten a los empresarios valorar a los trabajadores para, posteriormente, poner esa información a disposición del resto de empresarios o potenciales empleadores usuarios de la plataforma, mediante una web o aplicación móvil.

En fin, la evaluación de los trabajadores por parte de los clientes como método de vigilancia y control y su posterior difusión plantea una serie de retos al ordenamiento jurídico. Concretamente, se ha sostenido que el nivel de monitorización al que se somete a los trabajadores sujetos a la vigilancia y el control por parte de los clientes es muy superior a aquél que se ejerce sobre los trabajadores tradicionales dado que, desde la perspectiva de los clientes, el trabajo es observable en todo momento (Sprange, 2015: 18) y sin coste alguno para la empresa.

<sup>11</sup> Vid. p. ej. *worktoday.com* y *jobtoday.com*. En España la web *Jobtoday* basa su negocio en poner en contacto trabajadores del sector servicios –camareros, cocineros, limpiadores- con empresas, para realizar contratos temporales (un día, una semana, un mes, etc.). La web, además, faculta a la empresa para evaluar al trabajador tras la finalización del contrato de trabajo temporal. Esa evaluación es pública para todo el resto de empresas que se inscriban en la aplicación.

A efectos de lo que este informe interesa, los estudios empíricos resaltan los riesgos psicológicos para los trabajadores que conlleva sentirse observados y juzgados por otros ciudadanos en todo momento. Principalmente, el estrés por estar sometido a vigilancia constante (en este sentido, Moore, 2018; De Stefano, 2018). En esta línea, se debe añadir el riesgo derivado del poder que se otorga a los clientes respecto de la actuación de otras personas, permitiendo valorarlos sin la debida preparación o formación para ejercer ese poder (Feps, 2017). En efecto, la interacción diaria entre un supervisor y un trabajador crea una relación de mutua interdependencia y empatía (Ajunwa *et al.*, 2017: 112) ausente entre un trabajador y un cliente, cuya interacción es esporádica y con bajas probabilidades de reiterarse. Provocando situaciones de injusticia y estrés derivado de la misma.

## IV. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL MÁS COMUNES PRESENTES EN LAS DIFERENTES MODALIDADES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES

### 1. APRECIACIONES GENERALES

Las plataformas digitales pueden definirse como redes o plataformas informáticas que sirven para intermediar y coordinar la transacción de bienes o servicios en el mercado a través de algoritmos informáticos. En el ámbito laboral, interesan especialmente las segundas, pues mientras que la transacción de bienes no suele generar una relación laboral directa entre las partes implicadas, las de servicios sí suelen hacerlo.

En este segundo caso, el objetivo de la plataforma es intermediar en la prestación de servicios laborales poniendo en contacto, de manera digital, la demanda y la oferta de mano de obra. En efecto, el contacto entre el cliente que demanda un bien o servicio y el trabajador que lo presta nace vía plataforma, al igual que sucede con la gestión del pago de la actividad laboral realizada. Surge, así, una nueva estructura organizativa, económica y laboral con tres protagonistas: la plataforma, el cliente y el trabajador.

Según se quieran enfatizar unos u otros rasgos de esta nueva manera de trabajar, las plataformas digitales se identifican con diferentes términos. Así, cuando se habla de “economía colaborativa o del compartir” (*sharing o collaborative economy*), se desea poner el acento en el potencial de colaboración y creatividad que esta nueva forma de relacionarnos implica, y cuando se usa el término de “economía de tareas” (*gig economy*), se busca destacar la naturaleza temporal y breve del trabajo a desarrollar, prestado, generalmente, por trabajadores autónomos (*emprendedores o freelancers*).

La idea recién expuesta ya deja claro que este nuevo modo de trabajar, como los anteriores, tiene cosas positivas y negativas. Como principales *ventajas* (que actúan como motivación subjetiva) para el trabajador, se suele mencionar, con carácter general:

- 1) La oportunidad fácil, rápida y cómoda de hallar, por uno mismo, un nuevo empleo, bien único (si antes se estaba en situación de desempleo), bien compartido junto con otro ya existente (a tiempo completo o parcial). Por supuesto, el hallazgo de este empleo permite la obtención de ingresos económicos, bien de manera principal, bien secundaria o complementaria. Esta facilidad de hallar un nuevo empleo puede ser una oportunidad para la integración laboral de grupos vulnerables o con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo tradicional, como, por ejemplo, los jóvenes, discapacitados, inmigrantes, personas de una determinada edad o pertenecientes a una concreta etnia.
- 2) Asimismo, las condiciones de realización del trabajo se presentan en positivo, pues se dice que esta nueva manera de prestar servicios aporta al trabajador libertad, autonomía y flexibilidad en el modo de hacerlo, pudiendo elegir las tareas a realizar, los horarios y días de trabajo y el lugar de trabajo, que puede ser cualquiera (según el servicio lo permita).
- 3) A su vez, esa flexibilidad ayuda a la conciliación de la vida laboral, familiar y privada, especialmente cuando hay responsabilidades de cuidado de familiares o el trabajador sufre ciertas discapacidades o problemas de salud que le impiden ocupar un puesto de trabajo clásico a tiempo completo.

Sin embargo, esta nueva manera de prestar servicios también presenta, en muchas ocasiones, diversos elementos negativos o *desventajas* relacionados con la precariedad laboral en la que se halla el trabajador, especialmente cuando su colaboración con la plataforma se debe a la falta de mejores alternativas laborales. Sin duda, muchos trabajadores prefieren trabajos más estables y jornadas laborales más consistentes, pues esta flexibilidad y autonomía suele llevar a una vida laboral irregular, con ingresos bajos y variables, dificultades para el acceso a la formación continua a lo largo de la vida y a las prestaciones del sistema público de la seguridad social; adicionalmente, esta precariedad e inseguridad también se aprecia en el ámbito de la prevención de los riesgos laborales, como veremos a continuación.

A la hora de analizar los riesgos laborales de las nuevas formas de trabajo que se engloban en la denominada economía colaborativa o, más precisamente, economía de plataformas digitales, cabe comenzar por fijarse en los *grandes rasgos* que caracterizan esas nuevas maneras de trabajar. En efecto, la naturaleza de aquellos riesgos va a depender directamente de todas las circunstancias que determinan la prestación de servicios del trabajador en el día a día a través de esas plataformas, entre ellas, la ausencia de regulación jurídica sobre las mismas, el tipo de plataforma y la naturaleza de la actividad laboral a desarrollar, el modo y lugar de esta, y las condiciones laborales (horario y jornada laboral, carga de trabajo, desajuste entre la alta cualificación del trabajador y la tarea a realizar, mercado global

en el que compite o la reputación dada por los clientes). El análisis de estas condiciones laborales puede llegar a evidenciar que la tan alabada y presunta flexibilidad de que goza el trabajador para decidir cuándo y cuánto trabajar no lo es tanto; por el contrario, muchas veces, aquel se ve obligado a estar activo y seguir prestando servicios (aun en situaciones potencialmente peligrosas para su salud e integridad física) para no sufrir las consecuencias negativas de la empresa (*app*).

## 2. CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL TRABAJO REALIZADO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES QUE ACTÚAN COMO FACTOR DE RIESGO LABORAL

### 2.1. Inseguridad jurídica que genera conflictos laborales

Como es sabido, esta nueva forma de trabajar a través de plataformas digitales tiene un origen relativamente reciente (en Europa desde 2010), y todavía hoy (2018) carece de regulación legal o convencional en, prácticamente, todos los países. Desde su inicio, los empresarios responsables de estas plataformas se presentan, generalmente, ante los usuarios de sus servicios (clientes finales y trabajadores que los realizan para estos) como simples intermediarios entre la oferta y demanda de mano de obra del mercado. Ello ha llevado a que se hayan abierto *dos grandes frentes de conflicto laboral*:

- 1) Uno, con *los prestadores de esos servicios*, a quienes la plataforma trata, habitualmente, como emprendedores o autónomos, y no como trabajadores dependientes y subordinados con contrato de trabajo. Así las cosas, al no existir contrato de trabajo, el sujeto no goza de la protección más intensa del Derecho del Trabajo, la prevista -en nuestro ordenamiento- en el Estatuto de los Trabajadores y en el Régimen General de la Seguridad Social.

Como es bien conocido (y se analiza en otros apartados de este estudio), en la actualidad, tanto en España como en el resto de los países en los que operan estas plataformas, especialmente las de transporte de pasajeros (p. ej., *Uber* y *Cabify*) y entrega de comida y paquetes a domicilio (*Deliveroo*, *Globo*, *UberEats*), los trabajadores afectados han iniciado un movimiento de lucha y reivindicación de su estatus laboral ante los tribunales del orden social. De igual manera, la Inspección de Trabajo también está actuando, de modo decidido, para frenar el problema de estos “falsos autónomos”, reconociendo el carácter laboral de estos trabajadores (cuando procede) para protegerlos e imponiendo importantes sanciones económicas a la plataforma.

Con todo, la lucha judicial se prevé larga, dura y desigual, pues el reconocimiento o no del carácter laboral de estos trabajadores dependerá de muchos factores, como son el propio concepto de “trabajador subordinado” en la legislación de cada país, la decisión particular del órgano judicial o, en fin, los indicios de laboralidad o autonomía existentes en el caso concreto.



En un reciente Informe técnico del *Joint Research Centre* (JRC) de Sevilla, junto con la Dirección General de Empleo de la Comisión Europea, elaborado a partir de la reciente encuesta (COLLEEM), realizada previamente por dicho Centro, se puso de manifiesto la complejidad de la calificación jurídica de estos trabajadores de plataformas, en cuanto ellos mismos dudan de cuál debe ser su estatus jurídico. En efecto, se pudo constatar que la respuesta de los propios trabajadores a esta pregunta depende de si comparten este trabajo con otro ajeno a la plataforma. Según los datos obtenidos, el 40% de los trabajadores de las principales plataformas tienen un trabajo principal de carácter tradicional ajeno a la plataforma y, entonces, ellos mismos consideran su trabajo en esta como meramente secundario y autónomo. Respecto de los trabajadores cuyo único trabajo es el de la plataforma, un 38% lo consideran por cuenta ajena, y el resto por cuenta propia.

El Informe Final de la “Reunión (tripartita) de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo”, impulsada por la OIT (Ginebra, 3-6 de octubre de 2016)<sup>12</sup>, en su anexo de conclusiones, señala que “la manifestación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo suele reflejar la violencia en el conjunto de la sociedad y, para prevenir y afrontar estas conductas, es necesario comprender las situaciones en las que se encuentran los propios trabajadores, y el modo en que esto puede aumentar el riesgo de que se produzcan” (apartado 9). Entre las circunstancias que, por sí solas o de manera combinada, pueden exponer a los trabajadores a la violencia y al acoso se encuentra la de “trabajar en situaciones en las que los trabajadores *no están cubiertos* o amparados en absoluto o de manera apropiada, por la legislación laboral y la protección social” [letra d)]. Asimismo, es un claro factor de riesgo laboral para los trabajadores, aumentando sus probabilidades de estar expuestos a la violencia y al acoso, la situación en la que aquellos “no pueden ejercer sus derechos de libertad sindical y negociación colectiva a causa del uso indebido de disposiciones contractuales que conducen al déficit de trabajo decente, incluido el recurso inapropiado al trabajo por cuenta propia” (apartado 13). Este puede ser el caso de los falsos autónomos de las plataformas.

Como se apuntó, la falta de regulación jurídica existente sobre los trabajadores de plataformas se está empezando a suplir con la actuación decidida de *la Inspección de Trabajo*. En este sentido, cabe destacar que el citado Informe Final de los expertos de la OIT también destaca la importancia de su labor, y, en consecuencia, un mal funcionamiento de esta institución se convierte, en sí mismo, en un factor de riesgo laboral. Según el apartado 15 del anexo de conclusiones, “los mecanismos de aplicación de la ley deficientes, incluidos unos sistemas de inspección del trabajo escasamente dotados de personal, mal equipados e insuficientemente capacitados, también contribuyen a que las personas estén más expuestas a la violencia y al acoso”. Y se concluye con la reflexión negativa de que, habitualmente, “los sistemas de inspección del trabajo y los sistemas de seguridad y salud en el trabajo (SST), en diferentes niveles, no están facultados para abordar las prácticas de la violencia y el acoso.

<sup>12</sup> [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—dgreports/—gender/documents/meetingdocument/wcms\\_546305.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—dgreports/—gender/documents/meetingdocument/wcms_546305.pdf)

Desde este punto de vista, nos congratulamos por la reciente elaboración del denominado “Plan Director por un Trabajo Digno 2018-2019-2020”, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de julio de 2018, publicado por la Resolución de igual fecha de la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad social. Dicho Plan comienza elaborando -en su punto 2- un “Informe de diagnóstico del mercado de trabajo” actual y señala, como uno de los principales problemas a resolver, el de los falsos autónomos (punto 6). Estos son definidos como “trabajadores autónomos que realmente no disponen de una infraestructura empresarial, ni asumen el riesgo y ventura de la actividad desarrollada, sino que en ellos concurren las notas de laboralidad en relación con la empresa que le ha subcontratado para tal fin”. Ahora bien, a pesar de difuminarse intencionadamente ciertas notas de la relación laboral “ello no impide su calificación como tal”. A continuación, se añade que “la existencia de los denominados falsos autónomos no es exclusiva de un determinado sector de actividad”, pues la presencia que tienen en las nuevas formas de organización social, así como en los nuevos negocios creados a través de plataformas digitales, es “significativa”.

Se fija, así, un ámbito de actuación especial para la Inspección de Trabajo que busca afrontar las nuevas modalidades de prestación del trabajo, surgidas a raíz de la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para eliminar la precariedad y el fraude en las mismas. La motivación literal -y muy clarificadora- es la que se expone de seguido. Con el surgimiento de la denominada “economía de las plataformas”, en la que la actividad empresarial se efectúa a través de una plataforma o aplicación informática, han aflorado, también, “determinadas prácticas empresariales irregulares que están promoviendo una precarización del mercado de trabajo”, por la vía de la reducción de costes mediante la disminución y conculcación de los derechos laborales (algo ya muy viejo en la historia del mercado de trabajo). Y esto sucede tanto en el sector de los trabajadores altamente cualificados como en los menos cualificados, dando lugar así a la aparición de un tipo de trabajador “pobre” que debe trabajar a destajo para poder sobrevivir.

De otro lado, en los últimos años, el uso de estas plataformas *online* también se ha extendido a todo tipo de empresas, las cuales las utilizan para des-configurar el concepto tradicional de “centro de trabajo” y, con ello, comienzan las prácticas abusivas y el fraude. Así, por ejemplo, algunas “recurren a trabajadores a los que exigen encuadrarse en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos”, ya sea a través de su figura habitual o la del TRADE, “cuando, en realidad, su relación jurídica reúne las características propias de una relación laboral por cuenta ajena”.

Así las cosas, la Administración Pública debe modernizarse y afrontar estos nuevos retos y peligros que esconden las nuevas formas de trabajo, para ello se prevé la adopción de las siguientes medidas: 1) la dotación de medios técnicos a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para permitir la identi-

ficación de los sujetos intervinientes en la plataformas digitales y comercio electrónico (medida núm. 44). 2) La elaboración de una Guía de actuación que facilite a sus funcionarios el desarrollo de su actuación, acompañado de una formación en esta materia que permita la especialización de los mismos (núm. 45). Y 3) la realización de una campaña de inspección específica sobre Plataformas y comercio electrónico” (núm. 46).

La valoración de estas medidas es, *a priori*, positiva, pues las dos primeras inciden en el refuerzo de la estructura y medios humanos y materiales de la propia institución, así como en la especialización o formación específica de los propios inspectores en este ámbito. Asimismo, la mencionada guía de actuación persigue una actuación uniforme y coordinada de los funcionarios en estos casos. Repárese en que ya la Ley 23/2015, de 21 de julio, Ordenadora del Sistema de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, tiene como objetivo la diversidad del ejercicio de la función pública inspectora en determinadas materias, especialmente, la de prevención de riesgos laborales. Con tal fin, se prevé la incorporación de perfiles profesionales nuevos para el sistema de Inspección, como son los Subinspectores/as Laborales de la Escala de Seguridad y Salud laboral. La creación de esta Escala específica evidencia la importancia de la materia de prevención de riesgos laborales y va dirigida a mejorar la eficacia en una materia tan sensible. Además, permite dar entrada en el Sistema a profesionales de perfil técnico, lo que complementa y enriquece la función inspectora en materia de prevención de riesgos laborales, realizada hasta ahora en exclusiva por los funcionarios del Cuerpo Superior (tal y como reconoce el Plan Director analizado en su apartado 4.1: Medidas organizativas).

Por su parte, la campaña de inspección específica puede servir para centrar los esfuerzos en la lucha contra el fraude en este sector y evitar conductas similares en el futuro. Con todo, el éxito de las medidas no se prevé inmediato ni fácil y habrá que estar atentos a los resultados de su aplicación práctica. Todo esfuerzo será importante para reducir la precariedad en el sector, y, con ello, los potenciales riesgos laborales de los trabajadores afectados.

- 2) Otro frente de lucha (casi en términos literales) está abierto *con los empresarios de la competencia*. Un caso paradigmático es el de las plataformas que ofrecen el servicio de transporte de pasajeros (como *Uber* y *Cabify*) con el sector tradicional del taxi. En este punto, son de sobra conocidos los importantes conflictos, incluso de carácter violento, que se están produciendo entre los conductores de ambos sectores, o más bien, por parte de los taxistas tradicionales hacia los conductores que provienen de las plataformas y que operan con licencias VTC (servicio de alquiler de vehículos con conductor). De hecho, este verano de 2018 se está viviendo una situación de huelga indefinida por parte del sector del taxi que pretende la paralización del sector en las grandes ciudades (como Barcelona o Madrid), especialmente en sus aeropuertos y estaciones de tren, a la vez que crear alarma

social, y, consecuentemente, presionar al Gobierno para que ponga cortapisas a la concesión de esas licencias (máximo 1 por cada 30 de taxi) y reducir, con ello, la nueva competencia en el sector. Así, pues, en este crispado clima social, es fácil que se produzcan episodios violentos, con insultos y agresiones físicas a los conductores no deseados de las plataformas y daños materiales en sus coches.

Como muestra de este clima de máxima violencia en las calles, cabe reproducir las palabras de la asociación patronal mayoritaria del sector del alquiler de vehículos con conductor en España, Unauto-VTC, según la cual, el jueves, 26 de julio de 2018: “fue uno de los días más duros de la historia del sector de las VTC en España, pues, por primera vez en 30 años, nos vimos obligados a suspender nuestro servicio a causa de los ataques violentos perpetrados por grupos organizados durante la reciente huelga del taxi en Barcelona”<sup>13</sup>.

No cabe duda de que este inestable clima laboral incide de manera directa en el aumento de los riesgos laborales, tanto físicos como psicológicos. *A priori*, parece que las principales víctimas de este ambiente hostil serán los miembros del colectivo atacado (los de las plataformas), especialmente cuando se trata de violencia física. Con todo, repárese en que, en un contexto de crispación y conflicto, es fácil que trabajadores de ambos colectivos sufran daños de todo tipo. En efecto, incluso los miembros del bando atacante y más activo en la lucha pueden verse afectados por problemas psicológicos derivados del estrés y ansiedad que se vive en el sector.

## 2.2. La fragmentación del trabajo de plataformas

Como ya se apuntó, las plataformas informáticas laborales sirven para prestar servicios poniendo en contacto la demanda y la oferta de mano de obra de manera digital. Ahora bien, un aspecto que resulta relevante desde el punto de vista de la prevención de los riesgos laborales es que esa demanda de trabajo se concreta, generalmente, en tareas pequeñas, específicas y de corta duración. De hecho, el modo de actuar de las plataformas se caracteriza por acentuar lo que es el proceso de división del trabajo o la denominada “desagregación de tareas” (*unbundling tasks*). En un empleo tradicional, el trabajo humano necesario para el proceso de producción de los bienes o la prestación de los servicios de que se trate nunca es proporcionado como “tareas individuales”, separadamente contratadas, sino que dicho trabajo y tareas forman parte de lo que es un “puesto de trabajo” en todo el sentido de la palabra, asignado a un trabajador, que es contratado según el ordenamiento laboral.

<sup>13</sup> [https://www.abc.es/espana/abci-miedo-volante-201807291745\\_video.html](https://www.abc.es/espana/abci-miedo-volante-201807291745_video.html). Unauto VTC sostiene que: “el servicio prestado por las VTC en Barcelona y en el resto de las ciudades de España es plenamente legal” y subraya que “las ciudades no pertenecen a ningún colectivo, por mucha capacidad de presión que tenga”; así como que no es de recibo “que las autoridades pierdan el control de la calle y que un grupo de violentos decida quién puede y quién no puede trabajar y cómo y cuándo pueden moverse los ciudadanos”.

Sin embargo, en las plataformas digitales, la actividad laboral es proporcionada, habitualmente, a través de la cobertura de la oferta de tareas específicas, individualmente contratadas. La actividad laboral se difumina y desliga de un puesto de trabajo clásico, quedando a cargo de muchos prestadores de servicios temporales u ocasionales, que se ocupan de tareas o funciones concretas. No se ofertan puestos de trabajo, sino tareas determinadas; no se contratan trabajadores, sino prestadores de servicios delimitados y *ad hoc*, y ello, tanto si estos servicios son ocasionales y aislados o se reiteran continuamente por estar relacionados con la actividad principal y permanente de la plataforma.

En efecto, repárese en que este carácter fragmentado de la tarea se aprecia, incluso, cuando se establece una cierta vinculación estable (generalmente de carácter autónomo) entre la plataforma y el trabajador para realizar tareas que se repiten continuamente, como sucede en los casos del servicio de transporte de pasajeros o entrega de comida a domicilio.

Sin duda, esta nueva -y descarada- división del trabajo en tareas y la desaparición del puesto de trabajo tradicionalmente identificable como tal (especialmente el de carácter permanente y a tiempo completo) es una de las razones que genera inseguridad sobre la calificación jurídica de esta actividad laboral y, al mismo tiempo, incrementa la incertidumbre en el ámbito de la seguridad y salud, convirtiéndose en un claro factor de riesgo laboral. Ciertamente, esta fragmentación del trabajo digital obligará al trabajador que lo realiza a dos cosas: 1) estar en búsqueda permanente de nuevas tareas que le generen un ingreso económico de manera continuada, y 2) compatibilizar varias de ellas al mismo tiempo para poder alcanzar un nivel satisfactorio de vida. Tal y como se declara en el Informe *“Platform workers in Europe”*, del *Joint Research Centre Science for Policy Report*, elaborado por Pesole et alri (2018, pp. 35-36), de media, la mitad de todos los trabajadores de plataformas realizan más de un tipo de tarea a través de las plataformas digitales. En concreto, sobre un 40% efectúan entre dos y tres tareas de categorías diferentes (las mencionadas en el apartado siguiente), y un 20%, al menos, tres.

Lógicamente, cada una de estas diversas tareas tiene sus dificultades y retos, como los de la cualificación requerida para su desarrollo, incluida la necesaria preparación en el ámbito preventivo, la relación con la empresa-plataforma o con el cliente final, y todo ello tiene su relevancia desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.

### **2.3. Competición para conseguir la tarea a realizar y la preocupación de la plataforma por la excelencia del servicio prestado**

Los trabajadores que prestan servicios a través de plataformas informáticas suelen competir para conseguir la tarea a realizar y un elemento que puede ser determinante en la obtención de esta es la

reputación de aquellos. Dicha reputación está basada en algoritmos informáticos, los cuales transforman la opinión de los clientes, que expresan a través de una puntuación asignada a cada tarea, en una *reputación proxy*. Esto significa que la reputación mejora conforme el trabajador completa un mayor número de tareas y, además, estas son bien valoradas. Así, la persona que tiene capacidad para aceptar más trabajos tendrá una mejor reputación, lo que le llevará, nuevamente, a más trabajos, entrando así en una espiral laboral que puede acabar con una *sobrecarga de trabajo*. Además, cabe tener en cuenta que esta reputación hay que crearla *ex novo* para cada plataforma, sin que quepa la posibilidad de que un trabajador pueda importar la que ya tiene o tuvo en otra plataforma anterior, especialmente importante si aquella era buena. No cabe duda de que esta sobrecarga laboral, añadida a la constante presión de conseguir una buena valoración del cliente, supone un claro riesgo para la salud física y psíquica del trabajador (Moore, 2018: 9).

En los casos de prestaciones de servicios con desplazamiento físico del trabajador, la plataforma está muy interesada en la excelencia y el prestigio como marca de éxito en el mercado, lo que suele transmitir de manera insistente a aquel. Ello supone una gran presión para el autónomo, pues aquella excelencia suele depender de manera principal, como se acaba de apuntar, de la valoración que los clientes le otorguen a él. Para conocer esta, la empresa pide a cada cliente que, al finalizar el servicio, lo valore, generalmente de forma secreta, y esas valoraciones pueden afectar a las diversas decisiones que la empresa toma, muchas de ellas relacionadas con el trabajador, como el turno asignado o su retribución. En los casos más negativos, la cuenta del trabajador podría ser desactivada de la plataforma, bien temporalmente, bien definitivamente.

Así, por ejemplo, en el caso de las *startups* de transporte de pasajeros, el conductor como trabajador y el coche como medio de trabajo son los únicos dos elementos con los que el cliente interactúa fuera de la pantalla. Para que desee repetir los servicios prestados por aquella y los recomiende a su entorno, es importante que la valoración del conductor y su coche sea positiva. Para ello, el trabajador debe seguir unas estrictas normas de presentación y comportamiento determinadas y recomendadas por la empresa, sabiendo la responsabilidad que tiene al proyectar sobre él la imagen de la empresa, lo que resulta un claro elemento de presión y estrés laboral.

De otro lado, uno de los elementos más determinantes en la valoración positiva o no del cliente es la *puntualidad* del conductor. En tal sentido, hay que reconocer que, aunque para el usuario puede resultar fácil solicitar un vehículo de forma inmediata, para el conductor asignado puede no ser tan fácil cumplir con el encargo, incluso puede resultar una situación *estresante* y peligrosa en la carretera. Para comenzar, al recibir el aviso (por razón de proximidad al cliente), lo esperado es su aceptación por el conductor, pues el rechazo injustificado de varios avisos puede penalizar su valoración.

Una vez aceptado el servicio, el conductor debe rellenar “la hoja de ruta” rápidamente, pues el tiempo de espera previsto por el cliente está corriendo. Cada hoja de ruta debe incluir un contenido mínimo, como el nombre y número del documento nacional de identidad o código de identificación fiscal del arrendador y el arrendatario; el lugar y fecha de celebración del contrato; el lugar, fecha y hora en que ha de iniciarse el servicio y el lugar y fecha en que haya de concluir; la matrícula del vehículo; así como el resto de las circunstancias que se establezcan, en su caso, por la Administración o que libremente pacten las partes<sup>14</sup>.

Mientras se rellenan esos datos, el cliente puede conocer desde su aplicación todos los datos del coche que le va a recoger (color, matrícula, el nombre del conductor y hasta una foto). Pero, además de todo esto, en su mapa puede ver en tiempo real la posición vía GPS del vehículo y si se está moviendo o no y el tiempo aproximado de llegada. Si fuese necesario, el cliente puede contactar con el conductor directamente para preguntarle lo que estime conveniente o indicarle la necesidad de que llegue lo antes posible. Como se aprecia, esta vigilancia del cliente y la necesidad de ser puntual, lo que puede influir en la valoración que aquel le haga, resultan factores estresantes de riesgo laboral.

Por lo que se refiere a las plataformas de reparto de comida, el sistema de excelencia es una herramienta tecnológica que calcula diariamente la excelencia del servicio prestado por el *rider*, con una puntuación de 0 a 100, y el resultado se tiene en cuenta para distintas decisiones de la plataforma. Por ejemplo, en el caso de *Glovo*, la empresa abre dos rondas de turnos a la semana y los trabajadores con una puntuación más elevada pueden escoger turno en primer lugar o acceder al trabajo de fin de semana (el mejor pagado). Una vez que acceden a la máxima puntuación, el estrés y la competitividad entre ellos puede llegar a ser muy alto para no bajar de nivel y, con ello, no perder ventajas laborales. Sin duda, la necesidad de no perder puntos puede, incluso, llevar al *rider* a cometer imprudencias en la carretera o trabajar cuando no se encuentra en perfecto estado de salud o en buena condición física (agotamiento). Los parámetros que se tienen en cuenta para valorar la excelencia del trabajador confirman la posibilidad de que tales riesgos se materialicen, pues los tres aspectos que más pesan en la valoración son los más exigentes con la conducta de aquel y, a la vez, los más estresantes.

El cuadro actual de elementos y su porcentaje de ponderación es el siguiente<sup>15</sup>: 1) la eficiencia del trabajador (colaboración durante las horas a las que se ha comprometido), un 35%. 2) El trabajo en horas de alta demanda (seleccionadas por los *partners*, en función de cuando esperan recibir más pedidos), un 35%. 3) La valoración del cliente, un 15%. Los clientes pueden puntuar su experiencia después de cada entrega, pero, actualmente, solo las malas puntuaciones por un mal transporte de los alimentos

<sup>14</sup> Art. 24 Orden FOM/36/2008, de 9 de enero, por la que se desarrolla la sección segunda del capítulo IV del título V, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor, del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre.

<sup>15</sup> <https://glovers.glovoapp.com/hc/es/articles/115000967789-Sistema-de-Excelencia>

o una mala actitud del repartidor pueden reducir su nota de excelencia. Este tipo de precisión es muy importante, y el cliente debe siempre dejar clara cuál es la razón de una valoración negativa, pues, si esta es ajena a la voluntad del repartidor (por ejemplo, demora en la entrega a causa del retraso del restaurante en la preparación del pedido), no es justo que se le penalice con dicha valoración (que conlleva empeoramiento de sus condiciones laborales). En este sentido, el cliente debería ser consciente de las consecuencias de su baja puntuación (menos de cinco estrellas), y si la aplicación no le permite especificar la causa de esta, quizás debería abstenerse de dar una valoración negativa del servicio cuando sabe que la causa no es imputable al repartidor. Otros elementos que se tienen en cuenta son: 4) la antigüedad del trabajador respecto al resto de repartidores, que se incrementa a medida que se hacen más pedidos, un 10%; y 5) la valoración del servicio realizada por el propio *partner* como positiva o negativa (valoraciones negativas reducirán esta puntuación), un 5%.

Como contrapunto, un aspecto positivo de estos sistemas de valoración, en cuanto puede disminuir el riesgo laboral y actuar como elemento corrector de la presión sufrida por el trabajador, es el de que este también puede dar su opinión y valorar el servicio prestado. Así, la empresa *Uber* también tiene en cuenta la opinión de sus conductores sobre los pasajeros, y si estos reciben cuatro o menos estrellas (de las cinco posibles), pueden verse excluidos del uso de la plataforma durante un período de hasta seis meses. Esta medida va dirigida a reforzar la posición del conductor frente a al cliente, y a obligar a este a mejorar su conducta si quiere seguir utilizando el servicio de la empresa (lo que también sirve para crear la idea entre los consumidores de que la empresa es exigente y selecciona a sus clientes según su conducta). La actuación que puede merecer una mala valoración por parte del conductor puede consistir en la adopción de un comportamiento personal inapropiado (proferir insultos, llevar vestimenta inadecuada, no sentarse correctamente), no hallarse en el punto de recogida indicado, o ser este un lugar peligroso. Esta medida sancionatoria ya se está aplicando en Brasil, y la empresa la quiere extender a Australia y Nueva Zelanda.

En el caso ya comentado de *Glovo*, la opinión del *partner* (trabajador) también cuenta, pues puede valorar el viaje realizado como una experiencia positiva o negativa, pero muchas valoraciones negativas reducen la puntuación de este parámetro, lo que, de alguna manera, vicia la encuesta, pues le inclina a dar siempre una valoración positiva.

#### **2.4. La plataforma informática como instrumento de trabajo y su relación con el lugar de trabajo y tipo de tareas a realizar**

Otro aspecto de interés del trabajo digital, a efectos de los riesgos laborales, es del modo o manera de llevarse a cabo el mismo, lo que viene determinado por tres elementos que están interrelacionados entre sí: instrumento de trabajo, lugar y objeto de la prestación laboral.



Teniendo en cuenta el uso de la plataforma informática como instrumento de trabajo, resulta relevante que la prestación de servicios del trabajador se efectúe a través de esta o de manera ajena a ella. Lógicamente, este aspecto está vinculado con el lugar de trabajo, que también interesa en el ámbito preventivo.

- 1) En el primer caso, la prestación laboral se realiza *digital o interactivamente (vía online)*, esto es, a través de la propia plataforma, sin necesidad de que el trabajador se desplace físicamente a ningún sitio (v. gr., *Amazon Mechanical Turk -AMT- y Upwork*). La plataforma se convierte en un instrumento de trabajo fundamental, pues, sin ella, la actividad laboral no se podría realizar. No solo se usa para poner en contacto a las partes implicadas en la actividad, y gestionar los diferentes aspectos de la prestación a desarrollar (objeto, plazo de entrega, retribución), sino que, también, resulta imprescindible para cumplir con lo solicitado por el cliente (objeto de la prestación).

Como no es necesario el desplazamiento físico del trabajador, lo habitual es que la prestación se ejecute desde el lugar en que se accede a la plataforma vía Internet, que, generalmente, será el domicilio de aquel u otro lugar de su disponibilidad (su oficina); y, con menor frecuencia, un centro de trabajo común (*coworking*) o un lugar público que permite realizar un trabajo, como una cafetería o una biblioteca. En este supuesto, el trabajador podría ser una especie de teletrabajador tradicional.

Las actividades que se realizan digitalmente pueden encajar en las siguientes categorías: las denominadas micro-tareas de diverso contenido (clasificación de objetos, etiquetado, valoración de páginas web); las labores de introducción de datos; traducción; redacción, transcripción o revisión de textos; elaboración de informes; encuestas; trabajo administrativo y de contabilidad; programación informática, diseño de juegos y móviles; elaboración y administración de proyectos diversos; ventas *online*; asesoramiento legal o médico; diseño gráfico y animación; edición de fotos, videos y películas y otros similares.

También cabe mencionar aquí las actividades realizadas digitalmente, pero de manera interactiva con el cliente, o sea, con comunicación bidireccional, como son las de enseñanza de lenguas extranjeras o de otros contenidos académicos o profesionales o consultas personalizadas sobre diversos temas. En este supuesto, aunque es gestionada a través de la plataforma, la relación entre el trabajador y el cliente es más viva, directa y personal. Desde el punto de vista de la formación requerida al trabajador, las tareas profesionales o altamente cualificadas se vinculan, más frecuentemente, con el trabajo digital interactivo (prestación de servicios de carácter legal, contabilidad, traducción, redacción técnica de textos o proyectos de ingeniería, desarrollo de *software* y similares), tal y como sucede en el supuesto del teletrabajo. Ahora bien, ello no impide que por esta vía también

se presten tareas más repetitivas y sencillas, que requieren una menor formación académica o profesional (microtareas en general).

En este tipo de trabajos, aparte del uso continuado del equipo informático y el local donde se preste servicios, también es relevante, a efectos de los riesgos laborales, la particular relación personal -que cabe calificar de “deshumanizada”- que se establece entre las partes. En efecto, los trabajadores se perciben como “invisibles”, “cosificados” e “insignificantes”, siendo tratados de manera impersonal y neutra, tanto por las empresas o personas que ofrecen las tareas a realizar, como por la propia plataforma. Todo ello puede generar importantes riesgos psicosociales, como estrés o depresión, lo que tiene que ver con la necesidad del ser humano de realizar una actividad laboral gratificante en un contexto social en que se siente útil y respetado. De hecho, en el caso paradigmático de AMT, los trabajadores de esta (*turkers*) ya plantearon acciones de reivindicación de una mayor consideración y atención personal, pues reclaman que no son robots o algoritmos, sino personas reales, y que, por ello, deben ser tratadas como tales. Así, en la web *Dynamo*<sup>16</sup>, los *turkers* exigen respeto, un trato justo y educado por parte de todos, y comunicación abierta con el cliente, lo que también implica mayor precisión y detalle en las tareas asignadas por este para evitar rechazos posteriores (lo que es importante para la buena reputación del trabajador)<sup>17</sup>.

- 2) En el otro modelo de trabajo de plataformas, la prestación laboral se ejecuta de *manera independiente de la plataforma* y en cualquier lugar que requiera la naturaleza del servicio a prestar (por ejemplo, la calle, la casa del cliente o cualquier otra parte). En términos anglosajones, estos servicios se denominan “*services on-location*” o “*physically delivered*” (JRC *Science for policy report*, Pesole et altri, 2018: 35). Estas calificaciones identificativas son más idóneas que la de “trabajadores o servicios *offline*”, pues, en cuanto existe alguna vinculación con la plataforma, es más claro reservar este último vocablo solo para los trabajadores del mercado tradicional, que son totalmente ajenos a aquella. A la vista de lo recién expuesto, una denominación de “servicios parcialmente digitales u *online*” también resultaría aceptable<sup>18</sup>.

Ciertamente, en este segundo tipo de prestaciones, la plataforma tiene aún un determinado protagonismo, en un primer momento, para poner en contacto a las partes implicadas en la oferta de trabajo, y gestionar, después, los detalles de esta. El papel de la plataforma como coordinadora de los

<sup>16</sup> <http://www.wearedynamo.org/dearjeffbezoz>

<sup>17</sup> Tras esas reivindicaciones, el actual “*participation agreement*” exige al cliente interactuar con los trabajadores de manera profesional y cortés, y describir las tareas con precisión; asimismo, se indica que no se rechazará una tarea sin una causa justificada. [<https://www.mturk.com/participation-agreement>].

<sup>18</sup> Por cierto, repárese en que, aunque el trabajo de plataformas también se suele denominar, genéricamente, *crowdwork* and *gig work*, la primera denominación se usa con más frecuencia en el caso del trabajo prestado *online*, en referencia a la multitud de trabajadores que lo realizan de manera competitiva. Y, el segundo término, se utiliza más en el trabajo que requiere desplazamiento físico del trabajador y, por derivación, se habla de la *gig economy*.

servicios es aquí más evidente. Con todo, la realización de la actividad laboral a cargo del trabajador es ajena a la plataforma, al menos de manera principal. Dicha actividad se presta físicamente o requiere una directa interacción del trabajador con el cliente en algún lugar físico lejos de aquella, siendo imposible cubrir toda la prestación a través de la aplicación informática.

Las actividades que suelen exigir esta *movilidad física del trabajador* son, principalmente, las de: 1) transporte de viajeros de un lugar a otro (como *Uber* o *Cabify*); 2) servicios de compra o envío y entrega de cualquier producto desde el proveedor a la casa del cliente (generalmente, reparto de comida, pero también de otros bienes a domicilio, como sucede con *Glovo* o *Deliveroo*); 3) prestación de servicios en el domicilio del propio cliente, ya dirigidos a la persona de este, ya a otras personas que convivan con aquel, por ejemplo, las que requieran cuidados especiales (niños, ancianos, discapacitados o enfermos) o cualquier otro tipo de prestación (de belleza, masajes, idiomas, toma de fotografías); y 4) prestación de servicios para atender necesidades del propio hogar, en sí mismo considerado, como puede ser las de limpieza, acondicionamiento o reparación.

Por lo que se refiere a las actividades que requieren movilidad física del trabajador, la mayoría son de baja cualificación profesional (reparto de bienes, transporte), aunque también pueden encontrarse otras más cualificadas (enseñanza de idiomas, enfermería a domicilio). La combinación de estas competencias profesionales con el trabajo digital o prestado físicamente da lugar a diferentes condiciones laborales.

Como se aprecia, estos nuevos trabajos presentan aspectos relevantes a efectos de los riesgos laborales. Así, en primer lugar, los derivados del uso del instrumento de trabajo de carácter informático (teléfono inteligente, ordenador u otro dispositivo electrónico), pues, aun en los supuestos en los que hay un desplazamiento físico del trabajador, la utilización de aquel siempre es necesario para realizar algunas gestiones de puesta en contacto entre las partes implicadas en la prestación del servicio: trabajador, empresa y cliente. Los riesgos de carácter físico que derivan de estos instrumentos informáticos pueden concretarse en daños en la vista u otras partes del cuerpo (dolores de cabeza, espalda o manos). Por su parte, los daños psicológicos se relacionan con el impacto psicológico que el uso excesivo de esos instrumentos puede implicar para el trabajador, y que se concreta en la posible aparición de enfermedades como la ansiedad, depresión, tecnoadicción o el tecnoestrés (que serán analizadas en otro apartado de este Estudio).

Además, repárese en que el control de la plataforma sobre el trabajador, que siempre existe (a pesar de alegar que este es un autónomo) para conocer su ubicación y otros detalles del trabajo realizado, se produce a través de esa herramienta digital, con sistemas de vigilancia que usan tecnología GPS. Este control intensivo, continuo y completo en tiempo real registra cada movimiento del trabajador, y ello supone un mayor control y una menor libertad y autonomía para este, que se sabe conti-

nuamente vigilado. Así, se produce la paradoja de que, aunque los contratos insisten hasta la saciedad en la autonomía e independencia de los trabajadores (para borrar todo rastro de vínculo laboral), estos se sienten más atados y dependientes que nunca. Sin duda, esta presión controladora puede elevar el nivel de estrés y riesgo laboral sobre ellos.

En segundo lugar, el lugar de trabajo también es relevante a efectos de riesgos laborales. En el caso del trabajo digital *online*, el lugar más habitual será, generalmente, el domicilio particular u otro espacio de la disponibilidad del trabajador y los riesgos laborales similares a los de un supuesto de teletrabajo. Por lo tanto, a pesar de su aparente seguridad, estos lugares deberían ser evaluados desde el punto de vista preventivo por una persona con conocimientos suficientes en la materia (o por el propio trabajador, tras recibir la formación adecuada). Debe ponerse especial atención a la correcta disposición del puesto de trabajo (integrado por tres elementos principales: silla, mesa y aparato informático), con el fin de evitar trastornos musco-esqueléticos, relacionados con posturas corporales incorrectas o rígidas por falta de espacio o mala colocación de aquellos elementos; problemas oculares por mala iluminación o deslumbramientos de la pantalla o dolores y molestias de distintas partes del cuerpo por mala ventilación o condiciones inadecuadas de temperatura. Asimismo, es importante analizar la ubicación del puesto de trabajo dentro del domicilio particular, siendo lo ideal que aquel se halle separado de las zonas dedicadas a la vida privada para fomentar la concentración y el desempeño laboral seguro y sin interrupciones de terceros.

En el supuesto de la prestación de servicios *onlocation*, los riesgos laborales ya surgen en el desplazamiento físico (más posibilidades de sufrir accidentes de circulación o estrés por los atascos) y pueden verse aumentados por el hecho de tener que acceder al domicilio del cliente (para, por ejemplo, cuidar de este o realizar trabajos de limpieza o reparación del hogar) y llevar a cabo allí la prestación laboral, pues es un espacio desconocido para el trabajador. En el ya mencionado Informe Final de los expertos de la OIT, apartado 5, relativo al concepto de violencia, “se considera que el mundo del trabajo no sólo abarca el lugar de trabajo físico tradicional, sino también el trayecto hacia y desde el trabajo, los eventos sociales relacionados con el trabajo, los espacios públicos, también para los trabajadores de la economía informal, tales como los vendedores ambulantes, y el hogar, en particular para los trabajadores a domicilio, los trabajadores domésticos y los teletrabajadores”. Por lo tanto, cualquier lugar diferente al centro de trabajo tradicional puede implicar o esconder importantes riesgos laborales para el trabajador. En los casos de acceso al domicilio del cliente, especialmente cuando se trata de llevar a cabo tareas de limpieza o cuidado de niños o dependientes, cabe tener en cuenta también el riesgo de acoso y violencia sexual, especialmente cuando aquellas son realizadas por mujeres.

En tercer lugar, muchas de las tareas a realizar a través de las plataformas informáticas tienen la particularidad de implicar un contacto directo con el cliente, y esto también es un elemento relevante a efectos

de la prevención de riesgos laborales. El ya citado Informe Final de la “Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo” señala, como factor de riesgo psicosocial, “trabajar en contacto con el público” [apartado 9, a)]. Sin duda, esta circunstancia puede contribuir a generar o agravar el estrés laboral o el síndrome del quemado sufridos por el trabajador.

## 2.5. Condiciones laborales generalmente precarias

Aunque las concretas condiciones laborales de cada trabajador de plataforma dependen de las circunstancias de la específica tarea a realizar (formación requerida, lugar de prestación), y de su consideración como profesional o no profesional, resulta de interés comentar algunas de aquellas que pueden convertirse en un factor de riesgo laboral para la salud del trabajador.

### 2.5.1. Jornada, compensación económica, descanso y ritmo de trabajo

- A) Una de estas condiciones laborales es la *del tiempo de trabajo* (y, por ende, el tiempo de descanso), lo que también suele estar directamente relacionado con la compensación económica obtenida. Siguiendo el ya citado Informe “*Platform workers in Europe*”, del *Joint Research Centre Science for Policy Report*, elaborado por Pesole *et al.* (2018: 21), según el número de horas de trabajo en la plataforma y el ingreso obtenido por ello, estos trabajos pueden clasificarse en tres grupos: 1) trabajo principal o muy significativo, cuando el trabajador presta servicios en la plataforma más de 20 horas a la semana y/o gana el 50% o más de sus ingresos a través de aquella; 2) trabajo significativo, pero no principal, en caso de que el trabajador presta servicios a través de la plataforma, al menos, 10 horas por semana y/o ingresa entre un 25% y un 49% de sus ingresos por ella; así como 3) trabajo no significativo, cuando no se alcanzan las cifras del anterior supuesto.

Generalmente, las propias plataformas informáticas presentan como una gran ventaja para el trabajador la flexibilidad laboral y la posibilidad de que este elija cuándo trabajar y qué tareas realizar. Sin duda, dicha flexibilidad puede llevar a jornadas reducidas o a un trabajo de plataforma a tiempo parcial, lo que parece que se dará cuando el trabajador disfrute previamente de una situación económica desahogada (sin necesidad de simultanear un trabajo tradicional) o realice tareas profesionales altamente cualificadas y bien remuneradas, la cual parece la situación ideal para aquel.

Ahora bien, en la mayoría de los casos en los que el trabajador se halla en una situación de necesidad económica, puede verse obligado a desempeñar largas jornadas de trabajo para obtener unos ingresos adecuados para poder vivir. Sucede así, por ejemplo, cuando el trabajo de plataforma es combinado con el ajeno a la misma (el tradicional o regular) o cuando el primer tipo de trabajo, realizado

de manera exclusiva y principal (o muy significativa, según el esquema anterior), se concreta en el desarrollo de tareas digitales de carácter no profesional (microtareas) o en la prestación de servicios que requieren desplazamiento físico, generalmente también de baja cualificación profesional. En el caso de las plataformas de servicios *online*, al tiempo de ejecución de la tarea, hay que sumar el de preparación para la obtención de clientes (creación del perfil, lo que implica diversas gestiones), selección de tareas a realizar (realización de prueba de cualificación) y administración de la reputación digital. Todo este tiempo de preparación no se paga, pero es necesario para poder prestar servicios y forma parte de la jornada laboral real de cada trabajador.

De otro lado, una queja habitual de los conductores que transportan pasajeros (como los de *Uber*) y los *riders* de las plataformas de entrega de productos a domicilio (*Deliveroo*, *Glovo*, *Uber Eats*) es la de que realizan jornadas superiores a 40 horas semanales, llegando incluso hasta 60. En este sentido, resulta significativo que, en ocasiones, la propia plataforma permite al trabajador escoger franjas de trabajo muy amplias y con muchas horas. Así, la aplicación de *Glovo*, en principio, permitía escoger franjas de hasta 24 horas, aunque, después, se limitó a trece.

- B) Desde luego, dicha necesidad de realizar largas jornadas deriva de la baja *compensación económica* (la plataforma evita llamarle salario, en el caso de autónomos) que les genera cada microtarea que llevan a cabo, lo que suele depender de las circunstancias concurrentes, como su complejidad, la alta competición entre la mano de obra disponible para obtener la tarea, la experiencia o reputación profesional del trabajador.

En el caso de los *riders*, se fija una tarifa base (sobre 2-3 euros) por pedido y, después, se establecen unos extras por los kilómetros recorridos, el fin de semana, el tiempo de espera en la entrega al cliente, una dirección o parada extra o la concurrencia de ciertos eventos que dan derecho a percibir la denominada cuota extra por complejidad. Dichos eventos pueden ser fenómenos meteorológicos intensos, acumulación o alta demanda de pedidos, con poca oferta de profesionales independientes, o ciertos acontecimientos sociales. Con todo, estos extras son compensaciones de escasa cuantía. En el supuesto de *Glovo*, cada autónomo cobra unos 5 euros por pedido.

En *Deliveroo*, la denominada “tarifa de reparto total” de cada pedido está integrada por distintos conceptos: tarifa de recogida (2 euros), de entrega (1 euro) y de distancia (variable, en función de la zona de reparto y las características del pedido). Además, puede haber tarifas adicionales en los momentos de mayor demanda, tarifas especiales en circunstancias excepcionales y un extra de 0,25 euros si se reparte en moto o bicicleta eléctrica. Asimismo, en el caso de un pedido múltiple, se paga un extra de 2 euros más; al mismo tiempo, se incrementa la tarifa de distancia por hacer un trayecto más largo<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> <https://driverooes.zendesk.com/hc/en-us/articles/360001020189-Pago-por-pedido>

Según *Deliveroo*, en una encuesta interna el 73% de sus *riders* (243) prefiere este sistema y afirma ganar más cobrando por pedido que por horas. El sistema de remuneración por pedido les permite trabajar menos tiempo y ganar más dinero en las franjas pico de reparto. A su vez, el 83% de los referidos trabajadores considera que, al recibir un pago por entrega, disponen de una mayor flexibilidad para poder adaptar el trabajo a su vida personal e, incluso, laboral ajena a la plataforma<sup>20</sup>. A esta flexibilidad, también ayuda el hecho de que *Deliveroo* ofrezca un mayor rango de horas para elegir. Ahora bien, este sistema de compensación económica por pedido también supone un mayor riesgo laboral para su salud, pues los trabajadores se ven obligados a realizar grandes jornadas para obtener una compensación suficiente.

En el sector de transporte de pasajeros, la plataforma *Cabify* no tiene relación con los conductores, sino que estos trabajan para empresas transportistas socias con licencias VTC. Estas empresas suelen pagar por convenio colectivo un salario global y fijado, para el año 2018, en 12.913,86 euros brutos al año<sup>21</sup>, o sea, sobre 1.000 euros al mes, y solo si se factura más de 3.000 euros al mes, hay compensación adicional. La compensación económica suele ser similar en el caso de que el conductor tenga él la licencia VTC.

Además, cabe reparar en que muchos de estos trabajadores son autónomos (reales o forzosos, esto es, falsos autónomos), y que de la compensación obtenida por el trabajo aún es necesario *descontar los siguientes conceptos*:

- 1) Los gastos de ejecución de este, como los de adquisición, mantenimiento o reparación de las necesarias herramientas de trabajo, como el *smarthphone* u otro dispositivo informático para contactar con la plataforma, así como los gastos ordinarios de luz, calefacción o internet, si son trabajadores digitales *online*.

En el caso de los trabajadores que prestan servicios *onlocation*, cabe añadir, por ejemplo, el vehículo de transporte (coche -en el caso de *Uber*, si el conductor no tiene un coche con licencia VTC puede unirse a una flota que tenga esos coches-, motocicleta o bicicleta) y su mantenimiento (el combustible, seguro, revisiones, ITV)<sup>22</sup>, la obtención de la licencia VTC, los permisos de conducción y de circulación del vehículo, la batería externa para el dispositivo móvil, el soporte para colocar dicho dispositivo en la bicicleta o moto, la ropa de trabajo (por ejemplo, chubasquero com-

<sup>20</sup> *Ibídem*.

<sup>21</sup> Resolución de 27 de abril de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VIII Convenio colectivo nacional para el sector de auto-taxis.

<sup>22</sup> Según la aplicación francesa Stuart: “las operaciones de mantenimiento en el proceso de transporte, incluido el suministro de combustible o, en su caso, la carga de la batería, son responsabilidad del correo, que es su propietario exclusivo o usuario, y no dará lugar a ninguna compensación o aporte financiero de la Compañía. El seguro ofrecido por la Compañía no incluye las garantías obligatorias relacionadas con el uso de un vehículo terrestre motorizado”; le corresponde al correo suscribirse por sus propios medios. <https://stuart.com/fr/terms/>

pleto de alta visibilidad) o la caja o mochila térmica para el transporte del producto al cliente. En el caso de los *riders*, la plataforma *Glovo* tiene el detalle de ofrecer estos instrumentos de trabajo (menos el vehículo) a cambio de una fianza de 50 euros, a descontar en la primera factura generada por aquella (ahora bien, esta se devolverá si el autónomo retorna el material en buenas condiciones).

Asimismo, si cometen imprudencias, los conductores tienen que hacer frente a posibles multas de tráfico e, incluso, a la reparación de daños en los vehículos implicados en una colisión (aun en el caso de tener una póliza de seguro).

- 2) Los gastos de la Seguridad social. Estos trabajadores se dan de alta (a veces, se ven obligados a ello) en el Régimen especial de trabajadores autónomos (RETA) y deben pagar la correspondiente cuota de autónomos. Generalmente, aquellos optan por la base mínima de cotización por contingencias comunes (enfermedad común o accidente no laboral) (278,87 euros, tras la subida de las cotizaciones previstas en los Presupuestos Generales del Estado de 2018, en agosto de este año) y, si cumplen los requisitos, disfrutan de la conocida tarifa plana de 50 euros en los primeros doce meses (a partir de ahí, se aplican unos descuentos sobre dicha base mínima).

Salvo en el caso de los autónomos calificados de “económicamente dependientes” (TRADE) o que realizan un trabajo considerado de alta siniestralidad laboral, aquellos no están obligados a cotizar por contingencias profesionales (accidente de trabajo y enfermedad profesional), ni por el cese de actividad, por ello, con el fin de ahorrar costes, aquellos, generalmente (el 80%)<sup>23</sup>, no optan por tales coberturas.

Ante ello, en los últimos tiempos, y como reacción a las presiones y críticas recibidas de distintos colectivos, las plataformas están dispuestas a mejorar la cobertura de los riesgos laborales de sus -por ellos denominados- “colaboradores”, pero revirtiendo los costes sobre ellos mismos. Como ejemplo, en 2018, la plataforma *Glovo* España anuncia en España que va a ofrecer a sus trabajadores un seguro de accidentes y responsabilidad civil, pero, para ello, planea instaurar el pago de dos euros por cada factura emitida por el *glover* (este también puede aceptar su emisión a través de la Plataforma) cada quince días. Dicho seguro de accidentes cubre: 1) la muerte o invalidez por accidente, incluidos los gastos de sepelio y la compensación económica diaria por hospitalización, 2) los daños a terceros (responsabilidad civil), y 3) los daños en los materiales transportados, siempre con unas modestas cuantías máximas<sup>24</sup>.

<sup>23</sup> <https://infoautonomos.eleconomista.es/seguridad-social/que-es-el-reta/>

<sup>24</sup> <https://glovers.glovoapp.com/hc/es/articles/360006910573-Seguro-en-caso-de-Accidente-y-Responsabilidad-Civil>



- 3) Los gastos fiscales. Al configurarse como empresario autónomo, el trabajador tiene que observar una serie de obligaciones con Hacienda, comenzando por darse de alta en la misma antes de iniciar la actividad y después del alta en la Seguridad social (aunque ambas pueden ser en el mismo día). Para ello, aquel debe presentar la declaración censal, en la que el autónomo notifica sus datos personales, la actividad a la que se va a dedicar, la ubicación del negocio y los impuestos que le afecten. En este punto, a la hora de declarar la actividad, el sujeto también tendrá que seleccionar alguno de los epígrafes del impuesto de Actividades Económicas (IAE), aunque está exento de su pago por ser persona física; sin embargo, sí debe hacer frente al IRPF (trimestralmente) y al impuesto del valor añadido (IVA).

Aparte de los mencionados gastos, cabe reparar en otro aspecto de interés que puede afectar a la compensación final obtenida por el trabajador: el denominado “robo de salario” (*wage theft*). Especialmente en el caso de las plataformas de trabajo *online* (como *Amazon Mechanical Turk*), la comunicación entre el trabajador y el cliente final (aparte de la de este con la plataforma) suele ser muy limitada o casi inexistente, y ello puede dificultar el correcto entendimiento de la tarea a realizar por aquel, así como la aclaración de dudas entre ambos o la negociación de una prórroga para concluir aquella. A causa de tal circunstancia, cabe que el cliente rechace el producto o resultado final por considerar que no es lo por él demandado o que ello no reúne la suficiente calidad y, consecuentemente, se niegue a pagar lo inicialmente acordado. Esto, sin duda, sería un caso que, según la OIT, se podría calificar de trabajo forzoso y, también, un factor más de precariedad y riesgo laboral de carácter psicológico (estrés, ansiedad, violencia psicológica) (Moore, 2018: 8).

- C) Como se ve, la reducida compensación económica obtenida (derivada de la necesidad de asumir ciertos gastos y de posibles desencuentros en los pagos) obliga al autónomo a realizar largas jornadas de trabajo para poder vivir. Ahora bien, estas largas jornadas implican, a su vez, que *los tiempos de descanso* entre tarea y tarea se *reducen*, lo que siempre es peligroso para la salud física y psíquica del trabajador. Recuérdese que los tiempos mínimos de descanso fijados por el legislador en la diferente normativa tienen el carácter de mínimos indisponibles de derecho necesario y que su fin es la protección de la salud e integridad física de aquel, así como de los compañeros de trabajo y terceros (pues un accidente por agotamiento puede dañar a cualquiera). Todo esto evidencia que, en muchos casos, el trabajo de plataformas es muy intenso, arduo e implica largas jornadas laborales; todo ello muy lejos del publicitario slogan “trabaja cuando quieras y cómo quieras” usado por la plataforma. Sin duda, dicho lema es más teórico que real.
- D) En relación con esta idea, otro aspecto que puede incidir en el cansancio y estrés del trabajador es el *ritmo de trabajo*, que, en muchas ocasiones, se puede calificar con dos sig-

nificativos adjetivos: *repetitivo* y *apresurado*. Este ritmo repetitivo y acelerado se aprecia, por ejemplo, cuando el trabajador presta servicios en una plataforma *online* (tipo AMT) en la que se compromete a realizar múltiples tareas similares que tienen un tiempo de ejecución asignado o, en el caso de las plataformas de transporte, cuando a la aplicación del conductor llegan continuos avisos de servicios con trayectos reiteradamente cortos y de escaso rendimiento económico (en general en el centro de la ciudad). Aunque, *a priori*, el trabajador es libre o no de aceptarlos (se supone que es un autónomo), si los rechaza de manera continuada, esperando un trayecto más largo y mejor remunerado, puede comenzar a ser calificado negativamente por los responsables de la plataforma y perder reputación<sup>25</sup>. Tal valoración negativa puede llevar a la asignación de los mejores trayectos a otros trabajadores, aunque, a veces, ese cierto “favoritismo” con estos no responde a razones conocidas por todos, justificadas y objetivas, como ya se ha denunciado<sup>26</sup>.

De otro lado, el ritmo acelerado viene impuesto por la necesidad de realizar muchas tareas y lo antes posible, ya se trate de transportar al cliente de un sitio a otro, ya de llevarle un producto solicitado, como una comida lista para consumir (generalmente caliente). En ambos casos, el hecho de que el cliente esté esperando supone una clara presión para que el conductor, que no solo no puede perder tiempo, sino que tiene intentar realizar su tarea lo antes posible. Cabe tener en cuenta que el éxito de la propia *app* se basa, de manera sustancial, en la rapidez en la prestación del servicio al cliente. Así, por ejemplo, la web de *Deliveroo* anuncia un tiempo medio de entrega del pedido de 32 minutos, con lo que, el cliente se queda con esa idea, y un retraso significativo sobre ese período (quizás de 15-20 minutos) puede llevar a una valoración negativa del repartidor, con independencia de que las causas puedan ser ajenas a su voluntad. En esta línea, los conductores de la empresa UPS, de entrega de bienes a domicilio, se quejan de la introducción de las nuevas tecnologías que registran nuevas variables de la organización del trabajo y actúan como un “látigo mental” para tener “a los trabajadores intimidados y conseguir que trabajen más rápido” (Moore, 2018: 11).

Según el ya citado “Plan Director por un Trabajo Digno 2018-2019-2020”, se debe tener en cuenta la influencia, en determinados ámbitos, “de factores como la organización del trabajo y la exigencia de altos ritmos de trabajo, con consecuencias negativas en los tiempos de descanso, y la generación de una carga mental que pueden constituirse en factores de riesgos laborales de naturaleza psicosocial,

<sup>25</sup> Según la plataforma francesa Stuart: “el servicio de mensajería tiene un período de veinte (20) segundos para aceptar o rechazar la solicitud de entrega de bienes por parte de un usuario. El servicio de mensajería es libre de aceptar o rechazar solicitudes de entregas de mercancías. Sin embargo, las negativas excesivas de las carreras propuestas pueden llevar a la suspensión de los servicios de solicitud [<https://stuart.com/fr/terms/>].

<sup>26</sup> Véase la opinión de un conductor: “poco a poco te vas percatando de que si cumples te va mejor, pero si no cumples (aunque vaya en contra de tu economía como autónomo) ... os podéis hacer una idea. Por lo general, trabajar en el centro de la capital implica una jornada incesante de trayectos cortos, mal pagados y que suponen mucho gasto por mayor consumo. Si haces la pillería de desconectarte para salirte a puntos con mayor posibilidad de recorridos más largos, es fascinante lo rápido que te salta otro servicio que te mete de nuevo al centro” [en <https://www.motorpasion.com/industria/lo-bueno-lo-feo-y-lo-malo-de-ser-un-conductor-de-servicios-como-uber-o-cabify>]

lo que hace necesario centrar el foco de atención de la Inspección de Trabajo” en sectores como, por ejemplo, el comercio, empresas de seguridad, servicios sociales y ayuda a domicilio, transporte y distribución de paquetería (apartado 3, medidas operativas, 2).

### *2.5.2. Menor protección en el ámbito de la prevención de riesgos laborales*

Especialmente importante respecto del contenido de este trabajo es el hecho de que, al estar los trabajadores de plataformas configurados como autónomos (verdaderos o falsos), aquellos terminan gozando de una menor protección en el ámbito de la prevención de los riesgos laborales. Veamos las posibles razones.

Por un lado, la Ley 31/1995, de 8 noviembre, de prevención de riesgos laborales, que es la norma fundamental en esta materia, está pensada, principalmente, para proteger a los trabajadores subordinados con contrato de trabajo y que prestan servicios por cuenta ajena. En efecto, es el empresario que recibe estos servicios el que asume las principales obligaciones de prevención respecto de los trabajadores que los prestan. Pero este modelo, cambia cuando se está ante trabajadores autónomos, los cuales se hallan ante una cierta ambigüedad jurídica y fáctica.

El art. 3.1 LPRL, tras centrar su ámbito de aplicación en los trabajadores dependientes, añade que ello será así, “sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos. Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un trabajo personal, con las peculiaridades derivadas de su normativa específica”. Por lo tanto, el legislador laboral deja claro que los autónomos no son su principal preocupación, y apunta a la normativa específica para hallar reglas específicas de protección. Con todo, cabe mencionar algunas exigencias legales respecto de aquellos.

En el caso de que el autónomo tenga trabajadores a su cargo (una especie de microempresa), aquel tiene la obligación de comportarse como un verdadero empresario laboral respecto de sus trabajadores y protegerles observando la citada norma laboral. En empresas de hasta diez trabajadores, el empresario podrá ocuparse de organizar la prevención, siempre que desarrolle de forma habitual su actividad en el centro de trabajo y tenga la capacidad necesaria, en función de los riesgos de que se trate.

Ahora bien, si el autónomo no tiene trabajadores a su cargo, no está obligado a disponer de una organización específica que se encargue de la prevención de riesgos, ni siquiera de la elaboración

de un plan de prevención. Solamente en el caso de que su prestación de servicios concorra con la de otros trabajadores de las empresas con las que colabora, u otros autónomos, será necesario que el sujeto autónomo identifique los riesgos de su actividad y los califique. A su vez, aquel tiene derecho a ser informado acerca de los riesgos que los demás trabajadores concurrentes proyecten sobre él, así como sobre las situaciones de emergencia que se produzcan. Tras ello, el autónomo debe tener en cuenta la información recibida y cumplir las instrucciones dadas por el empresario titular del centro de trabajo. En este caso, el trabajador autónomo puede necesitar una cierta formación en materia de prevención de riesgos laborales (art. 24.5 LPRL y capítulo II Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la LPRL en materia de coordinación de actividades empresariales).

Por su parte, el Estatuto del Trabajo Autónomo (ETA) (aprobado por la Ley 20/2007, de 11 julio) prevé, como deber básico de los trabajadores autónomos, el de cumplir con las obligaciones en materia de seguridad y salud laborales que la Ley o los contratos que tengan suscritos les impongan (art. 5). Además, el monográfico art. 8 insiste en la materia preventiva y prevé que:

- 1) Cuando en un mismo centro de trabajo, desarrollen actividades autónomos y trabajadores de otra u otras empresas, así como cuando los autónomos ejecuten su actividad profesional en los locales de las empresas para las que presten servicios, serán de aplicación para todos los deberes de cooperación, información e instrucción del art. 24.1 y 2 LPRL.
- 2) Las empresas que contraten con autónomos la realización de obras o servicios correspondientes a la propia actividad de aquellas, y que se desarrollen en sus propios centros de trabajo, deberán vigilar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales por aquellos.
- 3) Cuando el autónomo desarrolle su actividad fuera del centro de trabajo de la empresa que le proporciona maquinaria, equipos, productos, materiales o útiles, recibirá información de aquella para evitar riesgos.
- 4) El trabajador autónomo tendrá derecho a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo cuando considere que la actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o salud.
- 5) Las Administraciones Públicas competentes deben actuar para la prevención de los riesgos laborales de los autónomos, por medio de actividades de promoción de la prevención, asesoramiento técnico, formación específica, vigilancia y control del cumplimiento por

aquellos de la normativa de prevención de riesgos laborales. Desde este punto de vista, el portal web del Ministerio de Trabajo, [Prevision10.es](http://Prevision10.es), y la herramienta *Autopreven-t* están destinados a facilitar a los trabajadores autónomos, sin trabajadores a su cargo, el asesoramiento técnico necesario para cumplir con estos deberes de coordinación de actividades empresariales y promover una formación en materia de prevención de riesgos laborales adaptada a las características de este colectivo.

Esta herramienta informática, sencilla de utilizar, proporciona al trabajador autónomo sin empleados a su cargo la información relativa: 1) a los riesgos laborales de su actividad y las tareas que realiza (a la vez que le ofrece medidas preventivas sobre determinados daños seleccionados); 2) la que el autónomo debe proporcionar a otras empresas, sobre los riesgos de su actividad, para la coordinación de actividades empresariales; y 3) la que aquel ha de facilitar a la empresa que le contrate, así como a las empresas u otros trabajadores autónomos que concurren en el mismo centro de trabajo.

Asimismo, la disposición adicional duodécima del ETA establece la participación de trabajadores autónomos en programas de formación e información de prevención de riesgos laborales, con la finalidad de reducir la siniestralidad y evitar la aparición de enfermedades profesionales en los respectivos sectores, por medio de las asociaciones representativas de los trabajadores autónomos y las organizaciones sindicales más representativas.

De otro lado, en cuanto al aseguramiento de las contingencias profesionales derivadas de los riesgos laborales, el art. 15.5 LPRL prevé que, aparte de la empresa respecto de sus trabajadores, también los trabajadores autónomos respecto a ellos mismos y las sociedades cooperativas respecto a sus socios cuya actividad consista en la prestación de su trabajo personal, “podrán concertar operaciones de seguro que tengan como fin garantizar como ámbito de cobertura la previsión de riesgos derivados del trabajo”. Cabe tener en cuenta que sólo los autónomos que cotizan en el RETA por la base de incapacidad temporal (IT) tienen derecho a asegurar las contingencias por accidente laboral y enfermedad profesional y, en su caso, disfrutar de las correspondientes coberturas.

Como se aprecia, a pesar de mejorar en los últimos años, la protección legal de los autónomos frente a los riesgos laborales no puede equiparse a la de un trabajador con contrato de trabajo. Además, en el caso de los trabajadores que prestan servicios para las plataformas informáticas, la prevención es un tema crítico, al que no se concede la debida atención, lo que puede llegar a tener consecuencias graves en el ámbito de las contingencias profesionales. Las razones pueden ser varias:

- 1) Aun tratándose de verdaderos autónomos (TRADE u ordinarios), el hecho de carecer de trabajadores a su cargo puede llevar a no reparar en la importancia de este tema.

Como es sabido, a veces, se pone más interés en el cuidado de otros que en el de uno mismo.

- 2) Si son falsos autónomos, obligados a configurarse así jurídicamente por la plataforma, aquellos no disponen de “la cultura preventiva del verdadero autónomo” y, por ello, no atienden a este aspecto.
- 3) Si prestan servicios desde su casa (prestación *online*), los trabajadores pueden entender que están en un entorno seguro y libre de riesgos. Sin embargo, esta falta de conciencia sobre la necesaria atención a la prevención de los riesgos laborales en cualquier lugar de trabajo puede incrementar la producción de estos.
- 4) Los trabajadores pueden hallarse en situación irregular en el país en el que prestan servicios. En efecto, las particulares características organizativas de este modelo empresarial facilitan el esquema de la subcontratación irregular, esto es, con extranjeros en situación también irregular.

Algunas de esas características organizativas son las siguientes: a) la ausencia de relación presencial directa con los responsables de la plataforma, pues estos y los repartidores casi nunca se llegan a conocer personalmente; b) la ausencia de relación con las empresas que proveen los productos a repartir al cliente, siendo incluso innecesario que el repartidor acredite su identidad en el momento de recoger el pedido en aquellas; es suficiente con presentar un código que pertenece a la persona a la que se alquila o cede la cuenta; c) la posibilidad de que los trabajadores puedan escoger libremente sus horas de trabajo dentro de unas bandas de horario previamente indicadas por la plataforma; d) el que la puntuación de cada trabajador suba o baje según su rendimiento, por lo que resulta importante rendir todo lo posible. Así las cosas, los repartidores que se centran solo en las horas que puntúan mejor, las de más demanda (noches de fin de semana y días de partido), para no perder puntos, optan por dejar altruistamente o alquilar (a cambio de comisión) su cuenta para que otros presten servicios en su nombre. Por ejemplo, en *Glovo*, el titular suele alquilar la cuenta a cambio de un 30% de los beneficios obtenidos por el sustituto. Sin duda, este tipo de subcontratación irregular abre la puerta a un abanico de precariedad inimaginable, pues estos repartidores son más vulnerables que cualquier otro, en cuanto no pueden defenderse legalmente<sup>27</sup>.

En fin, como se aprecia, si es necesario trabajar largas jornadas (con poco descanso), ser siempre lo más excelente posible y nadie se preocupa de la protección frente a los riesgos laborales, es claro

<sup>27</sup> “El 90% de los que estamos en Glovo somos venezolanos. Cuando llegas, es eso o la mendicidad” [[https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-06-26/glovo-repartidores-inmigrantes-licencias-opiniones\\_1582451/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-06-26/glovo-repartidores-inmigrantes-licencias-opiniones_1582451/)].

que estos pueden surgir en cualquier momento y lugar y con graves consecuencias, como se aborda a continuación.

### 3. RIESGOS LABORALES MÁS COMUNES

De acuerdo con el Informe Final de los Expertos de la OIT, es necesario intensificar los esfuerzos para tratar “las diversas manifestaciones de violencia en el mundo del trabajo”. Si bien la terminología puede variar entre los diversos países, la expresión «violencia y acoso» incluye “un continuo de comportamientos y prácticas inaceptables que probablemente se traduzcan en sufrimiento o daños físicos, psicológicos o sexuales”. Así, para abordar la violencia en el mundo del trabajo, “se necesitan uno o varios instrumentos que sean suficientemente específicos y flexibles para poder abordar las diversas realidades socioeconómicas, los distintos tipos de empresas” y las diferentes formas de violencia y de acoso”. En efecto, dichos instrumentos deberían poder responder “a los *nuevos riesgos y desafíos* que pueden conducir a la violencia y acoso en el mundo del trabajo, como los que surgen como consecuencia de la evolución de las modalidades de *trabajo y de la tecnología*” (apartado 18). Sin duda, “el uso indebido de la tecnología” se reconoce “como una fuente de preocupación” en orden a la aparición de nuevos riesgos laborales. Veamos, pues, cuáles son.

#### 3.1. Riesgos físicos y ergonómicos

##### 3.1.1. *Riesgos físicos corporales por manejo de cargas, uso de pantallas de visualización de datos y lugares de trabajo inadecuados*

El trabajo de plataformas en sus dos modalidades (prestado en su integridad *online* o con la necesaria deslocalización del trabajador) genera importantes riesgos físicos ya conocidos, como los frecuentes trastornos musculoesqueléticos. Dichos trastornos comprenden cualquier dolor o daño (lesión) en las zonas del cuello, la espalda (dorsalgias, hernias de disco) y extremidades superiores (tendinitis, síndrome del túnel carpiano y similares); y, aunque menos frecuente, también es posible que afecten a las extremidades inferiores.

En la modalidad de trabajo *online*, la causa de estos trastornos se relaciona con la forma física de trabajar (generalmente en posición sentada y delante de un ordenador), especialmente cuando esta implica la repetición continua o forzada de los mismos movimientos, la adopción de posturas incorrectas o estáticas, la permanencia prolongada de posturas fijas, vibraciones del puesto o herramientas de trabajo, el disponer de iluminación insuficiente o el seguir un ritmo intenso de trabajo.

En la otra modalidad que implica desplazamiento físico del trabajador (como en el caso de los *riders*), el factor de riesgo más importante de estos trastornos se halla en la manipulación de los pesos

o cargas que hay que trasladar a un cliente o el manejo de vehículos con esas cargas, lo que puede exigir un esfuerzo continuo y tensión de las extremidades superiores, la espalda y cuello. En este punto, resulta esencial atender al Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores, que traspone al ordenamiento español la Directiva 90/269/CEE, de 29 mayo 1990, sobre esta misma materia.

El anexo de ese RD, a la hora de manipular manualmente la carga, señala la necesidad de atender a diversos aspectos que pueden convertirse en factores de riesgo físico de estos trastornos. Dichos aspectos son: 1) las características de la misma (demasiado pesada o demasiado grande, voluminosa o difícil de sujetar, cuando está en equilibrio inestable o su contenido corre el riesgo de desplazarse, cuando está colocada de tal modo que debe sostenerse o manipularse a distancia del tronco o con torsión o inclinación del mismo; cuando la carga, debido a su aspecto exterior o a su consistencia, puede ocasionar lesiones al trabajador, en particular en caso de golpe); 2) el esfuerzo físico necesario para manejarla; 3) las características del medio de trabajo; 4) las exigencias de la actividad, como los esfuerzos físicos demasiado frecuentes o prolongados en los que intervenga en particular la columna vertebral, el período insuficiente de reposo fisiológico o de recuperación, distancias demasiado grandes de transporte, ritmo impuesto por un proceso que el trabajador no pueda modular; y 5) los factores individuales de riesgo, como son la falta de aptitud física para realizar las tareas en cuestión, la inadecuación de las ropas, el calzado u otros efectos personales que lleve el trabajador, la insuficiencia o inadaptación de los conocimientos o de la formación o la existencia previa de patología dorsolumbar.

Ahora bien, también hay aspectos psicosociales que, sumados a estos físicos, colaboran en la aparición y gravedad de estos trastornos. En este extremo, en las plataformas digitales, cabe atender a la insatisfacción laboral, el alto nivel de exigencia del trabajo, la obligación de aceptar las tareas para no ser evaluado negativamente por la plataforma y otros similares. Sin duda, la suma de estos aspectos físicos y psíquicos termina sobrecargando de tensión física y dañando las partes del cuerpo directamente involucradas en la actividad laboral. A su vez, ese malestar físico puede empeorar situaciones de estrés o ansiedad, pues ambos aspectos (físico y psíquico) están directamente interrelacionados.

El trastorno físico puede ser leve, grave o severo dependiendo de las circunstancias del caso, como la condición de salud general del trabajador, el período de tiempo de trabajo sin adopción de medidas de prevención, el carácter parcial o a tiempo completo de la jornada y su intensidad y similares. Estos trastornos suelen requerir atención médica con baja por incapacidad temporal e, incluso, en los casos más graves y crónicos, una incapacidad permanente.



En otro orden de cosas, cabe tener en cuenta que el trabajo de plataformas digitales implica siempre el uso de pantallas de visualización de datos, pues el trabajador siempre se comunica con la plataforma y el cliente a través de un aparato informático que incorpora una pantalla de este tipo (v. gr., ordenadores, terminales electrónicos, pantallas de datos, tabletas o móviles). Además, el uso de estas pantallas es particularmente intenso en el caso del trabajo *online*, pues este se presta en su totalidad a través de aquellas. En este punto es importante el Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Los riesgos físicos relacionados con estos equipos de trabajo de carácter tecnológico o informático son muy importantes y requieren particular atención. La expresión “equipo de trabajo” del RD es más amplia que la de “instrumento de trabajo”, pues incluye, aparte del ordenador o sistema informático, la mesa y el asiento de trabajo. Se trata de tres elementos integrados y que, completados con la persona del trabajador, funcionan como un todo. Sin duda alguna, la interrelación y el impacto en la salud del trabajador de estos tres elementos es clara, por lo que la política preventiva debe valorarlos detenidamente en orden a detectar y eliminar todo posible riesgo que derive de ellos. En este sentido, pensando en el supuesto de que el trabajador realice su prestación laboral *online* con un equipo informático, estos riesgos físicos se relacionan con el deterioro de distintas partes del cuerpo, como los ojos, la espalda, cuello y manos y la musculatura en general, afectando al sentido de la vista (problemas de fatiga visual y similares) y a la capacidad de movilidad, ya en general, ya en particular de alguna extremidad, articulación o zona (problemas del aparato locomotor o muscular). Así, para el cuidado de los ojos, es necesario, aparte de una adecuada iluminación, una pantalla de datos de calidad (con caracteres bien definidos y espacio suficiente entre los caracteres y los renglones y sin reflejos ni reverberaciones), estable y adaptable a las condiciones del entorno en inclinación y orientación. Asimismo, relevante para la buena salud de la vista es que tanto el teclado del ordenador como la mesa o superficie de trabajo no sean reflectantes y permitan trabajar con comodidad, lo que requiere, además, en el caso del primero, que los símbolos impresos en las teclas sean claros y legibles en una posición normal de trabajo. Ciertamente, los actuales equipos informáticos y de telecomunicación han mejorado las prestaciones de los anteriores y suelen cumplir sin problemas con estas básicas exigencias.

Como ya se apuntó en otro apartado, también son relevantes los riesgos del propio espacio físico destinado al trabajo *online* de plataforma, teniendo en cuenta especialmente si está o no separado del resto de la vivienda, pues en este segundo caso los riesgos de confusión entre vida laboral y vida familiar pueden ser mayores, y, con ello, las interrupciones en el trabajo y las posibilidades de pequeños accidentes o daños.

Los riesgos físicos derivados de un espacio laboral inadecuado pueden ser los ya citados trastornos músculo-esqueléticos relacionados con posturas corporales incorrectas o rígidas a causa de la imposibi-

lidad de moverse por falta de espacio o dolores de cabeza o malestar físico general (catarros, enfriamientos) por excesivo ruido ambiental, condiciones inadecuadas de temperatura (frío, calor o humedad), falta de ventilación o emisiones generadas por los aparatos eléctricos de calefacción ubicados en el lugar de trabajo. Desde luego, el propio anexo al RD 488/1997, ya citado, es consciente de tales riesgos y, con el fin de evitarlos, establece unas exigencias objetivas, a modo de medidas preventivas mínimas, para acondicionar el entorno de trabajo, el cual se debe caracterizar, al menos, por los siguientes aspectos: 1) una dimensión suficiente para posibilitar los cambios de postura y movimientos ordinarios del trabajador; 2) una iluminación que garantice un nivel adecuado de claridad y luminancia entre la pantalla y el resto del local; y 3) una particular ubicación del puesto, de manera que las fuentes de luz no provoquen deslumbramiento sobre las pantallas del equipo informático. Así, si la fuente de luz es una ventana exterior debe estar provista de un sistema de cobertura que permita regular la cantidad de luz directa que entra en la habitación dedicada a trabajar. Adicionalmente, debe repararse en esos importantes aspectos adicionales de correcta ventilación, temperatura y no contaminación acústica (interna y externa).

Con el fin de evitar estas lesiones, el referido RD exige unas orientaciones mínimas de seguridad que buscan el diseño ergonómico del puesto y del equipo de trabajo, adaptando los distintos elementos de estos a las peculiaridades físicas del trabajador. Así, pensando en la salud de las extremidades inferiores, se requiere que el teclado tenga cierta inclinación y sea independiente de la pantalla, con espacio suficiente delante de la persona para que aquellos puedan apoyarse en la mesa de trabajo. También, esta debe tener una dimensión suficiente para permitir una cómoda disposición de los elementos básicos de trabajo, incluida la documentación que se maneje. En cuanto al cuidado de la espalda y cuello, resulta clave la calidad y el diseño ergonómico del asiento de trabajo (altura y respaldo ajustables) o del uso de elementos adicionales, tales como un soporte para apoyo de los documentos en posición vertical o un reposapiés, de ser necesario.

### *3.1.2. Riesgos específicos de la prestación de servicios onlocation: los accidentes de circulación*

Una de las actividades más paradigmáticas de la *gig economy* es la de las *apps* dedicadas al transporte de personas o bienes, la cual tiene riesgos laborales específicos: los accidentes de circulación en vías públicas. El reciente Informe *“The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: A survey of gig economy drivers, riders and their managers”*, elaborado por Nicola Christie y Heather Ward, de la *University College London Centre for Transport Studies (UK)*, afirma que el trabajo a través de las *apps* lleva a incrementar los factores de riesgo que afectan a la salud y seguridad de los trabajadores que realizan tareas de conducción.

Para evitar o reducir el riesgo de accidentes de circulación, es fundamental conducir en condiciones adecuadas de salud y bienestar físico, lo que no sucede cuando el trabajador conduce cansado,

estresado o distraído. Algunos de los factores que llevan a aquel a esta peligrosa situación son los ya comentados de la necesidad de realizar largas jornadas de trabajo (con poco descanso) para obtener un salario digno, el trabajo con un ritmo repetitivo y acelerado para efectuar entregas rápidas, o la inseguridad jurídica y la animadversión de otros colectivos de la competencia, como sucede con los taxistas respecto de los conductores con licencias VTC.

Ahora bien, a mayores, hay que tener en cuenta otros, como el necesario uso de la aplicación informática durante la jornada laboral, lo que puede distraer su atención y concentración en la tarea de conducción. En el citado Informe, un 40% de los entrevistados así lo confirma, y un 30% dice haberse saltado un semáforo en rojo por la necesidad de ser puntual con el cliente. Por lo demás, los accidentes de circulación no solo dependen del estado de salud y bienestar del conductor, sino también de las condiciones atmosféricas, de la calidad de las vías de circulación, de las condiciones del tráfico en sí mismo y del estado de los vehículos utilizados para el transporte.

Dado que no hay políticas sobre seguridad y salud en la *gig economy*, la responsabilidad de trabajar dentro del marco legal corresponde al trabajador autónomo. Sin embargo, resulta claro que el modelo empresarial de esta nueva economía funciona incentivando a los conductores a conducir de una manera que, desde el punto de vista de la seguridad vial, es potencialmente peligrosa, por ejemplo, en horas punta, de noche, en condiciones climatológicas extremas (cuando la gente hace más pedidos desde casa), llevando una motocicleta o bicicleta con un paquete pesado que puede desequilibrar al conductor o, en fin, usando una interfaz de trabajo (pantalla informática) que puede distraer a aquel. Todos estos factores aumentan la posibilidad de tener un accidente de circulación, con implicación o no de otros conductores, y con posibilidad también de sufrir graves daños físicos y psicológicos e, incluso, la muerte.

Así las cosas, el citado Informe inglés incluye una serie de *recomendaciones* para que las empresas (*apps*) reduzcan la presión sobre estos conductores autónomos que contratan; entre ellas, cabe citar las siguientes:

1. La necesidad de que los conductores (aun autónomos) presten servicios durante una jornada laboral previamente fijada y obtengan sus ingresos en función de esta (a modo de un salario fijo por unidad de tiempo). Se trataría de que el trabajador se adscribiese a un determinado bloque de tiempo y realizase las tareas previstas dentro del mismo, con lo que, finalmente, percibiría la cuantía previamente asignada a aquel.
2. En el caso de optar por fijar la compensación económica por el número de tareas realizadas o “entregas efectuadas” (de bienes o viajeros transportados), la empresa debe establecer

una ratio aceptable y razonable, que tenga en cuenta el tiempo que exige llegar al destino respetando el límite de velocidad y el tiempo empleado en la realización de funciones administrativas, como la obtención de firmas y escaneo o toma de fotografías del lugar en que se deja el paquete.

3. Los teléfonos móviles no deberían ser usados para realizar gestiones laborales (aceptar o rechazar trabajos) mientras se conduce el vehículo (coche, bicicleta, motocicleta), pues su manejo puede causar distracciones. Siempre que el conductor y el vehículo cumplan con la legislación de teléfonos móviles al usar la aplicación, esta podría tener un botón de “ahora en espera” o “ahora ocupado” mientras se conduce, lo que permitiría al trabajador responder más tarde y no perder trabajos. Resulta necesario que los ingenieros desarrollen interfaces y sistemas de comunicación que distraigan menos la atención del conductor. Alternativamente, si los trabajadores se inscribiesen en bloques de tiempo con un número determinado de trabajos, esto reduciría la necesidad de continuos mensajes sobre los trabajos disponibles.
4. La empresa-*app* debe designar a una persona que se ocupe de todos los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo desarrollado por los trabajadores autónomos. Esto debería organizarse a nivel local, para asegurarse que el vehículo está en condiciones técnicas adecuadas para circular y cuenta con los necesarios permisos de circulación, así como que está correctamente asegurado para el trabajo a realizar. Además, dentro de la empresa, las colisiones y pequeños accidentes deben ser analizados minuciosamente para poder adoptar medidas de corrección y evitar que se sigan produciendo en el futuro o se incrementen su gravedad.
5. Las empresas-plataformas deberían demostrar cierta sensibilidad y preocupación por la seguridad y salud de sus colaboradores autónomos y no deberían adoptar medidas que supongan un incentivo para la asunción de riesgos extra por parte de aquellos que sean más vulnerables: los conductores sobre dos ruedas. Sucede así, por ejemplo, cuando aquellas pagan un precio más alto por realizar servicios en condiciones meteorológicas adversas (olas de calor o frío, fuertes vientos o tormentas) u otras situaciones extremas o muy estresantes. Como ya se vio, la plataforma *Glovo* tiene un sistema de excelencia que se basa, de manera principal, en dos aspectos: la eficiencia del trabajador, que consiste en la colaboración durante las horas a las que se ha comprometido, y el trabajo en horas de alta demanda, seleccionadas por los *partners*, en función de cuando esperan recibir más pedidos; en ambos casos, cada aspecto de estos pondera un 35% (ambos 70%). En el caso de un trabajador que haya elegido trabajar unos días y horas, y, después, empeora el tiempo

(tormenta o nevada), si no se conecta a la *app* en esos días y horas para prestar servicios (en las que aumentará la demanda de los consumidores que se quedan en casa), su valoración bajará inmediatamente. Muchos *riders* se ven obligados a salir a trabajar aun en esas condiciones meteorológicas extremas para no perder puntos.

6. Los proveedores de servicios de alquiler de coche con conductor y mensajería deberían preocuparse de que sus conductores autónomos no incumplan las restricciones de horario de conducción actuales, aplicables a todos los conductores comerciales. Para ello, deberían articularse sistemas informáticos para que las compañías compartiesen datos sobre el tiempo de conducción ya acumulado por cada conductor, al que se podría identificar por medio del número de su licencia, y, a partir de ahí, si el conductor se excede, el sistema debería emitir una alerta de aviso.
7. Las plataformas deberían proporcionar gratuitamente todo el equipo necesario para conducir con mayor seguridad, como, por ejemplo, los chalecos fluorescentes o reflectantes para ser vistos claramente por otros conductores y evitar accidentes. Asimismo, deben hacerse estudios sobre las implicaciones de seguridad y salud que conlleva la actividad de transportar grandes paquetes sobre vehículos de dos ruedas.

En fin, informes como este dejan claro que los trabajadores de la nueva economía son vulnerables a los riesgos laborales, incluso en mayor medida que los tradicionales. De hecho, el incremento de accidentes de circulación en este colectivo ha llevado a que las plataformas hayan comenzado a reaccionar para evitarlos. Así, una primera medida es la aprobación de unas *directrices o guías con recomendaciones de seguridad* para los conductores autónomos de sus plantillas. *Uber* aprobó unas directrices que deben ser seguidas por sus autónomos (conductores) para aumentar la seguridad vial mientras conducen. Según aquellas, la plataforma les avisa de que no deben escribir mensajes de texto mientras conducen y que deben tomar descansos cuando sientan fatiga. Más en concreto, *Uber* del Reino Unido quiere obligar a sus conductores a tomar un descanso mínimo ininterrumpido de 6 horas después de una jornada de 10 horas de conducción. Sin embargo, la valoración de esta medida es de escepticismo, máxime teniendo en cuenta que el citado país siempre se resistió a la aplicación de la Directiva europea de tiempo de trabajo (y la necesidad de respetar una jornada máxima) a los taxistas y a los conductores de coches de alquiler. La excusa se basó en el hecho de que tales vehículos (a diferencia de los autobuses) no estaban equipados con tacógrafos para registrar el tiempo de conducción.

En Portugal, la interesante Ley 45/2018, de 10 de agosto, conocida como “Ley Uber”, establece reglas precisas para proteger a los conductores y a los pasajeros, aumentando la seguridad en el ser-

vicio y evitando accidentes u otros sucesos peligrosos. Así, por ejemplo, aquella: 1) prevé la posibilidad de que el servicio del cliente pueda ser recusado cuando implica la conducción por vías manifiestamente intransitables (por su difícil acceso) o en lugares que ofrecen un claro peligro para la seguridad del vehículo, conductor o pasajeros (art. 8). 2) Se obliga a los conductores de estas plataformas a realizar un curso de formación, cuyo contenido versa sobre distintos aspectos de interés para su actividad laboral (comunicación y relaciones interpersonales, normas legales de conducción, técnicas de conducción, situaciones de emergencia y primeros auxilios) [art. 10.2.b) y 3)]. 3) Se limita la jornada laboral de los conductores a un máximo de 10 horas (dentro de un período de 24) u otro número máximo imperativo que pueda establecer la legislación laboral, con independencia del número de plataformas para que las que el conductor preste servicios. Con el fin de controlar el cumplimiento de tal máximo, la plataforma debe implementar mecanismos para registrar la jornada de los conductores, y dichos registros deben guardarse durante dos años (art. 13). 4) Se establece una vida útil máxima para los vehículos utilizados para estos servicios de transporte, los cuales no podrán tener más de siete años de antigüedad, lo que contribuye a evitar riesgos de accidentes. Y 5) se hace responsable a la plataforma informática del cumplimiento de todos estos requisitos para poder operar legalmente, por lo que aquella debe bloquear el acceso a la aplicación a todos los conductores incumplidores (art. 15). La valoración de estas novedosas precisiones legales es, necesariamente, positiva, pues están en el camino correcto de la responsabilización de la empresa (*app*) en el cuidado del trabajador y en la prevención de riesgos laborales, y ello con independencia de si aquel es autónomo o trabajador del Derecho del Trabajo, algo sobre lo que el legislador portugués no se pronuncia *a priori* y hace depender de las circunstancias del caso.

Por su parte, la plataforma francesa Stuart establece que el servicio de mensajería acepta cumplir con la normativa vigente aplicable al transporte, incluido el estricto cumplimiento del Código de circulación. Cualquier contravención que se haga en su contra quedará bajo su exclusiva responsabilidad y el mensajero asumirá las consecuencias de posibles procesos penales. El servicio de mensajería “se compromete a tomar todas las precauciones posibles para estar en las mejores condiciones posibles, tanto físicas como psicológicas, y tan pronto como esté en estado ‘disponible’”<sup>28</sup>.

### 3.1.3. La progresiva adopción de seguros privados

Una medida muy importante y positiva en la mejora de la protección de estos conductores y *riders* contra los riesgos laborales es la contratación de un *seguro privado de accidentes*. En 2018, diferentes plataformas (*Deliveroo*, *Uber* y *Stuart*) ya contrataron un seguro colectivo gratuito para cubrir los riesgos de accidente y enfermedad de sus socios autónomos. Así, *Deliveroo*, desde el jueves 31 de mayo de 2018, protege con ese seguro de empresa a todos sus *riders* con bicicletas, *scooters* o coche

<sup>28</sup> <https://stuart.com/fr/terms/>

frente a los riesgos laborales que puedan sufrir mientras están trabajando para la plataforma. También se protege a los sustitutos que los autónomos designen, pero todos estos trabajadores deben ser, lógicamente, residentes legales y con permiso de trabajo en el país en que se prestan servicios. Esto determina que, si los dos autónomos quieren estar protegidos, el titular no puede alquilar su cuenta a otro (el sustituto) que esté en situación irregular, como ya se ha denunciado que pasa con otras plataformas<sup>29</sup>.

En el caso de que un conductor preste servicios, en la misma banda horaria, para *Deliveroo* y otras plataformas, ello no le impide estar cubierto por el seguro gratuito de *Deliveroo*, y tendrá derecho a sus prestaciones si el accidente tiene lugar realizando una entrega de esta empresa. Ahora bien, si el accidente tiene lugar cuando no se está conectado a la aplicación, o no se ha estado en la última hora, no existe cobertura alguna.

El tiempo de cobertura protegida es el del de reparto en línea (desde el inicio de la sesión en la aplicación informática) y hasta una hora después de desconexión (que también es un tiempo vinculado al trabajo realizado, por ejemplo, de regreso a casa).

El seguro va dirigido, especialmente, a proteger al autónomo asegurado de las consecuencias económicas resultantes de una lesión corporal debida a un accidente ocurrido durante el tiempo operativo ya citado. Así, hay protección si el accidente conlleva incapacidad total temporal o permanente, pérdida de la visión de uno o los dos ojos, pérdida de la audición de uno o los dos oídos, pérdida de una extremidad, parálisis diversas, pérdida de funcionalidad de varias partes del cuerpo. En caso de incapacidad total temporal por una lesión corporal debida a un accidente que impida al sujeto trabajar, este percibirá una renta sustitutoria de pago semanal, que, como regla general, será del 75% de los ingresos diarios brutos promedio o 50 euros al día (la cantidad que sea inferior), durante un máximo de 30 días a partir de la fecha de la lesión corporal. Si la persona asegurada es un sustituto en la fecha de la lesión corporal, la cantidad a pagar será de 25 euros por un máximo de 6 días<sup>30</sup>.

En los casos de muerte accidental, los beneficiarios de la persona asegurada perciben una cantidad adicional a modo de indemnización, tan pronto como sea posible después de la fecha del acta de defunción o al recibir los documentos requeridos.

Ahora bien, los daños en el vehículo y en otros artículos del kit (móvil, ropa, otros utensilios) propiedad del autónomo no están cubiertos. La idea de la plataforma *Deliveroo* es mejorar en el futuro este seguro con otro de responsabilidad civil que cubra daños a terceros.

<sup>29</sup> [https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-06-26/glovo-repartidores-inmigrantes-licencias-opiniones\\_1582451/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-06-26/glovo-repartidores-inmigrantes-licencias-opiniones_1582451/).

<sup>30</sup> [https://assets.qover.me/documents/deliveroo/ES-ES-Qover\\_Accident.pdf](https://assets.qover.me/documents/deliveroo/ES-ES-Qover_Accident.pdf)

De otro lado, también es interesante el caso de *Uber*. Tras las duras críticas recibidas en relación con la precariedad laboral que su modelo de negocio supone, esta empresa en cierto modo se vio obligada a contratar un seguro (denominado “*Partner Protection Insurance*”) para proteger a sus “socios” autónomos: los conductores. Primero lo hizo en EEUU, después, en verano de 2017, en Francia, con la reconocida compañía francesa AXA, y, desde el 1 de junio de 2018, decide extender este seguro europeo al resto de “socios” (sobre unos 150.000) de todos los países del continente en los que opera. Los beneficiarios son tantos los conductores de coches que operan con licencias VTC (*Uber*) como los mensajeros de *UberEats*<sup>31</sup>.

El seguro cubre los riesgos laborales o contingencias profesionales que sufren los trabajadores cuando están prestando servicios *online* (conducción o mensajería). Más específicamente, el período cubierto comienza cuando se acepta una solicitud de recorrido de un cliente hasta los 15 minutos posteriores a la realización del mismo. La cobertura incluye una indemnización por muerte accidental y los gastos del sepelio, una indemnización por incapacidad permanente accidental, el reembolso de los gastos médicos, una indemnización por molestias de hospitalización o por molestias de lesiones que se produzcan en el servicio de transporte, y que impidan al conductor el seguir prestando dicho servicio. En este último caso, se abonan 50 euros al día durante 30 días. Para aportar seguridad jurídica, el accidente de trabajo se define como “todo evento repentino, inesperado, externo y específico que provoque lesiones físicas o fallecimiento del asegurado y que se produzca en el período de cobertura”. Dentro del concepto de accidente se comprenden los daños físicos causados por un acto terrorista, de sabotaje, intento de ataque o asalto sufrido por el asegurado, salvo si se demuestra que este desempeñó un papel activo como autor o instigador de dichos sucesos. Esta precisión es muy importante para los conductores, dado el actual clima de agresiones y violencia que sufren por parte del sector del taxi, como ya se comentó.

Ahora bien, de forma novedosa, la plataforma también cubre contingencias comunes ajenas al tiempo de trabajo (*the off-trip insurance*), esto es, situaciones de necesidad que sobrevienen en tiempo ajeno al trabajo y que impiden al trabajador incorporarse al mismo y obtener recursos económicos, como sucede en caso de enfermedad grave o lesiones graves, aunque se excluye el estrés (laboral o no laboral). En este caso, se abona una cantidad diaria máxima (50 euros) durante quince días. Asimismo, también se atiende a situaciones que sobrevienen y que se relacionan con la necesidad de conciliar la vida laboral y personal, como ocurre en los casos de maternidad y paternidad; e incluso, circunstancias particulares, como el deber legal, de inexcusable observancia, de ser miembro de un jurado. Ahora bien, para la cobertura fuera del tiempo de viaje, el conductor debe haber completado 150 viajes en las últimas ocho semanas; y, en el caso de *Uber Eats*, se exige un mínimo de 30 entregas en el mismo período. Este requisito va dirigido a proteger a los trabajadores que tienen una cierta antigüedad en la

<sup>31</sup> <https://uber.app.box.com/s/n3pkb3g182tv94vcv5spzethhi2tyhz>



empresa y no impide valorar positivamente el esfuerzo de esta para extender la protección a las contingencias ocurridas en tiempo de descanso y que afectan a la vida privada.

Por su parte, la plataforma francesa *Stuart* también ofrece un seguro obligatorio de accidentes y responsabilidad civil a sus *riders*, negociado con Axa France IARD, con coberturas similares a las ya vistas en los casos anteriores, aunque también incluye la indemnización de los daños sufridos por los bienes transportados y los daños causados a terceros en el desarrollo de la actividad. Ahora bien, esta plataforma hace recaer el coste de dicho seguro sobre estos sujetos beneficiarios, pues, a cada uno de estos se le descuenta un 0,77% del precio de cada entrega realizada, antes de su abono a aquel (la plataforma también descuenta la comisión que ella gana). Con todo, si lo prefiere, el *rider* puede contratar este seguro con otro asegurador, en cuyo caso la Compañía no aplica el mencionado descuento<sup>32</sup>.

En fin, la plataforma *Glovo* también prevé contratar un seguro de accidentes y responsabilidad civil para proteger a sus repartidores, pero revertiendo sobre estos el coste de su financiación. Con tal fin, la compañía ha informado que va a instaurar un pago por el uso de la plataforma de alrededor de los 2 euros, que se descontará del pago de la factura que cada repartidor emite a Glovo cada 15 días. La póliza planteada por la empresa está prevista para los próximos meses, pero todavía no hay fecha concreta.

Desde luego, este tipo de medida resulta criticable, pues lo ideal es que la plataforma reconozca la relación laboral y proteja adecuadamente a sus trabajadores, y si no lo hace así, al menos que asuma el coste de un seguro de daños completo y gratuito para aquellos.

### 3.2. Riesgos psicosociales

Las discusiones que se han llevado a cabo acerca de la economía de las plataformas, tanto a nivel doctrinal como institucional, se han centrado prevalentemente en la calificación jurídica de las personas que prestan sus servicios a través de las mismas como trabajadores por cuenta ajena o como autónomos. Sin embargo, son pocos los estudios que se han encargado de analizar los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales en el trabajo que se lleva a cabo a través de las plataformas (Tran, Sokas, 2017).

La calificación jurídica de estas personas como trabajadores por cuenta ajena o como autónomos va a impactar en el reparto de las obligaciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo entre ellas y las plataformas (EU-OSHA, 2017). Sin embargo, más allá de su calificación como trabajadores por

<sup>32</sup> <https://stuart.com/fr/terms/> (términos de uso, apartado II.11).

cuenta ajena o como autónomos, los riesgos laborales a los que están expuestos son semejantes. Por este motivo, otro de los aspectos más importantes que es necesario analizar es cómo afectan estas nuevas formas de trabajar, desarrolladas gracias al avance de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (NTIC), a la salud y al bienestar de las personas que desarrollan su prestación laboral a través de las mismas<sup>33</sup>.

Desde este punto de vista, en este apartado nos concentraremos, en particular, en el análisis de los distintos tipos de riesgos psicosociales a los que se ven expuestas estas personas y a sus consecuencias en sus niveles de salud, tanto física como mental.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) apunta que parece apropiado distinguir, por un lado, los efectos directos de la economía de las plataformas en la salud y seguridad de los trabajadores en razón del tipo de actividades que llevan a cabo y, por otro, los efectos indirectos que provoca de precariedad que caracteriza la economía de las plataformas que derivan, en particular, del hecho de que no se aplique el Derecho del Trabajo (EU-OSHA, 2017).

### *3.2.1. Factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales: definición*

En primer lugar, cabe aclarar que, aunque en ocasiones se tiende a usarlos como sinónimos, en este apartado, factores de riesgos psicosocial y riesgos psicosociales son considerados dos conceptos diferentes (Morillo-Velarde, 2016).

Ya en el año 1984 la OIT definió los factores de riesgo psicosocial como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”. En la misma línea, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) define los factores de riesgo psicosocial “como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar al desarrollo del trabajo y a la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador”.

<sup>33</sup> En este apartado, sin entrar en el debate acerca de su calificación como trabajadores por cuenta ajena o como autónomos, nos referiremos a todas las personas que prestan sus servicios a través de la economía de las plataformas con la expresión “trabajadores”.

La tipología de factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto el trabajador va a depender en gran medida del tipo de organización y también de las características personales del sujeto. Los factores de riesgo psicosocial pueden dividirse en dos categorías: 1) los relacionados con las condiciones de trabajo: ambiente y equipo de trabajo, diseño de las tareas (trabajos que requieren escasas competencias y repetitivos, etc.), carga de trabajo (tanto a nivel cuantitativo como cualitativo), ritmo de trabajo y horario laboral; 2) los relacionados con la organización del trabajo: cultura organizativa y funciones, papel en la organización, desarrollo profesional, autonomía en la toma de decisiones, relaciones interpersonales en el trabajo (OIT-2, 2016).

Por otra parte, en lo que respecta a los riesgos psicosociales, la EU-OSHA señala que “los riesgos psicosociales derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión”.

Una vez analizadas las definiciones de los dos conceptos, cabe concluir que factores de riesgo psicosocial serían las causas, mientras que los riesgos psicosociales serían la consecuencia de la materialización de los factores de riesgo. Esta distinción entre factores de riesgos psicosocial y riesgos psicosociales adquiere particular relevancia, como veremos a continuación, en el trabajo que se lleva a cabo a través de plataformas, pues en muchas ocasiones resulta difícil diferenciarlos.

La aparición del concepto de riesgo psicosocial sirve para superar el concepto clásico de riesgos laborales de carácter físico en los que tradicionalmente se había concentrado la normativa de Seguridad y Salud en el trabajo. A partir de ese momento, se le otorga una renovada importancia a la salud psicológica y mental de los trabajadores. La protección de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales se enmarca en el ámbito de una prevención de riesgos laborales a 360 grados que pretende promover el bienestar y la salud de los trabajadores desde todos los puntos de vista, es decir, no solo físico, sino también mental.

### *3.2.2. Factores de riesgo psicosocial específicos del trabajo realizado a través de plataformas digitales*

Las características del trabajo realizado a través de plataformas digitales que actúan como factor de riesgo laboral han sido analizadas en profundidad en el apartado 2 de la Parte II del presente informe. En este apartado, nos centraremos en aquellas que pueden constituir factores de riesgo psicosocial.

A pesar de que los factores de riesgo psicosocial, relacionados tanto con las condiciones de trabajo como con la organización del trabajo están presentes en cualquier tipo de actividad laboral,

su incidencia en las nuevas formas de trabajo llevadas a cabo a través de plataformas digitales es mucho mayor. En estos casos, podría llegar a decirse que muchas de las características en las que se basa este modelo de organización del trabajo podrían ser consideradas como factores de riesgo psicosocial en sí mismos.

Además, la ya de por sí difícil prevención de los riesgos psicosociales en un ambiente de trabajo tradicional, se complica todavía más en el ámbito de las plataformas digitales en las que no existe un lugar de trabajo predeterminado. Por lo tanto, la identificación y control de los factores de riesgo psicosocial para evitar que se materialicen en riesgos psicosociales resulta todavía más complicada.

La principal característica de la economía de las plataformas que constituye un factor de riesgo psicosocial es la fragmentación del trabajo, es decir, su distribución en micro tareas que afecta a la retribución que percibe el trabajador. Esta circunstancia está directamente relacionada con la intensificación del trabajo, es decir, los trabajadores se ven obligados a realizar largas jornadas de trabajo, muchas veces sin descanso, para finalizar la micro tarea lo antes posible y poder aceptar una nueva y obtener así una retribución digna.

El hecho de que la mayoría de los trabajos que se realizan a través de las plataformas digitales sean de escasa entidad también determina que, en muchas ocasiones, se lleven a cabo diversas actividades al mismo tiempo, tanto de índole laboral como personal. Esto propicia la exposición a constantes interrupciones y distracciones que impactan negativamente en la concentración de estos trabajadores y, por lo tanto, en su nivel de desempeño.

En la economía de las plataformas, en muchas ocasiones, el trabajador está sometido a las calificaciones de los clientes y ello representa un importante factor de riesgo psicosocial. Si bien el sistema de calificaciones por parte de los clientes no opera en todas las tipologías de plataformas, en aquellas en las que lo hace puede llegar a condicionar el nivel de ingresos e, incluso, la permanencia del trabajador en la misma. Así, estará sometido de manera constante a la presión de complacer al cliente, aun cuando sus solicitudes puedan ir más allá de los estándares generales, con la finalidad de obtener la mejor calificación posible. De esta manera, si bien en la economía de las plataformas tal vez no estén presentes los instrumentos tradicionales de control laboral, esta nueva forma de control y valoración efectuada por los clientes puede llegar a representar un factor de riesgo psicosocial más perjudicial para los trabajadores.

La competición constante con el resto de trabajadores por conseguir realizar una tarea determinada, en particular las mejor pagadas, también constituye un factor de riesgo psicosocial. Esto crea mucha presión para el trabajador a la hora de mantener y obtener calificaciones elevadas por parte de

los clientes, llegando incluso a comprometer su salud. Por ejemplo, el trabajador puede decidir aumentar el número de tareas y su disponibilidad para mejorar la puntuación, renunciando a las pausas y al tiempo de descanso necesarios.

En los trabajos que se realizan a contacto con el público estarían presentes los factores de riesgo psicosocial típicos de esta tipología de trabajos, en particular, aquellos relacionados con la violencia física o psicológica ejercida por el cliente (EU-OSHA, 2015).

Más allá de los factores de riesgo psicosocial presentados hasta el momento, que también pueden estar presentes en otro tipo de actividades laborales, la inseguridad jurídica derivada de la falta de claridad acerca de si los trabajadores de la economía de las plataformas tienen que ser calificados como trabajadores por cuenta ajena o como autónomos, explicada por extenso en el apartado 2.1 de este informe, constituye un factor de riesgo psicosocial específico de la economía de las plataformas. Un reciente estudio de Eurofound sobre las condiciones laborales de determinadas plataformas, elaborado a partir de entrevistas a los trabajadores de las mismas, apunta que algunos entrevistados no tienen claro cuál es el estatus jurídico al que da lugar el trabajo que desempeñan a través de las plataformas. Algunos declaran haber sido clasificados de distintas formas cuando han realizado actividades de este tipo, tanto como trabajadores por cuenta ajena como autónomos, y también como trabajadores ocasionales. La mayoría de los entrevistados declara que desarrollan otra actividad principal al margen de la economía de las plataformas como trabajadores por cuenta ajena por lo que no se plantearon la cuestión de su estatus jurídico cuando se unieron a la plataforma porque consideraban esta actividad como algo complementario y tenían clara su identificación como trabajadores por cuenta ajena. Muchos de ellos son, al mismo tiempo, trabajadores por cuenta ajena en el ámbito de su actividad principal y autónomos en la economía de las plataformas (Eurofound, 2018). Sin embargo, los mayores problemas existirán cuando carezcan de otra actividad principal que dé acceso a un estatus jurídico claro. Estas circunstancias generan una importante incerteza que puede constituir un factor de riesgo psicosocial para el trabajador susceptible de generarle crisis de identidad y de afectar a su salud mental. El trabajador no tiene claro cuál es su estatus jurídico y, por lo tanto, tampoco sabe cuáles son sus derechos y obligaciones, tanto desde el punto de vista de la Seguridad Social como de la prevención de riesgos laborales.

### *3.2.3. Riesgos psicosociales específicos del trabajo realizado a través de plataformas digitales*

Además de los riesgos laborales específicos de carácter físico ya analizados en el apartado 3.1 de este informe, en la economía de las plataformas también resultan particularmente relevantes los riesgos de carácter psicosocial derivados de la materialización de los factores de riesgo psicosocial relacionados con las características de este tipo de trabajo.

En primer lugar, es necesario señalar que el impacto de los riesgos psicosociales en el ámbito de la economía de las plataformas va a ser diferente dependiendo de la tipología de trabajo que se lleve a cabo, y también en función de quiénes sean las personas que lo realizan.

Por un lado, los trabajos realizados en el ámbito de la economía de las plataformas pueden ser de tres tipos: 1) trabajos de carácter puramente físico y presencial, en los que la plataforma sirve para poner en contacto al cliente al trabajador y para informar a este último de las características de la prestación que tiene que llevar a cabo); 2) trabajos de carácter puramente digital que se desarrollan a distancia; 3) una mezcla de los dos anteriores (Eurofound, 2018).

La mayoría de las actividades que se llevan a cabo a través de las plataformas ya existían anteriormente, piénsese por ejemplo en el transporte de pasajeros, entrega de comida a domicilio, servicios de limpieza, etc. Desde este punto de vista, sus implicaciones para la Seguridad y Salud en el trabajo son tradicionales y de sobra conocidas ya que, tal y como puede apreciarse, se trata de actividades en las que la incidencia de los riesgos psicosociales es muy alta. Ahora bien, la economía de las plataformas puede contribuir a aumentar los riesgos laborales tradicionales y dar lugar a la aparición de otros nuevos (EU-OSHA, 2017). Es por esto que en la economía de las plataformas los riesgos psicosociales adquieren un papel todavía más importante ya que se magnifican y pueden llegar a afectar de manera particularmente grave a la salud de estos trabajadores. Esto se explica porque los riesgos psicosociales a los que están expuestos no derivan únicamente del tipo de actividades laborales específicas que realizan que, como ya se ha dicho en muchos casos ya existían con anterioridad, sino que también dependen del propio modelo de negocio y de organización del trabajo de la economía de las plataformas. Por este motivo, a los riesgos psicosociales propios de este tipo de actividades laborales que cambian, evolucionan y adquieren nuevas características, también se añaden otros propios e intrínsecos a la economía de las plataformas.

Sin embargo, a pesar de su gran impacto, la mayoría de los entrevistados en el reciente informe de Eurofound parecen no ser conscientes de las implicaciones de la economía de las plataformas en el ámbito de la Seguridad y Salud en el trabajo y, mucho menos, en relación a los riesgos psicosociales. Solamente, los repartidores de comida a domicilio afirman sentir preocupación ante la posibilidad de sufrir un accidente de trabajo o sufrir daños en su equipo de trabajo personal (Eurofound, 2018).

Por otro lado, la economía de las plataformas ha sido considerada como una oportunidad para promover la inclusión laboral de las personas con problemas de salud, con discapacidad o con movilidad reducida. Así, en otro reciente estudio elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre las plataformas digitales y el futuro del trabajo, que también consistió en la realización de entrevistas a los trabajadores de la economía de las plataformas, se establece que el 8% de los entrevistados

afirman que la motivación que les condujo a prestar sus servicios a través de las plataformas digitales es que solo pueden trabajar desde casa. El 25% de ellos dicen que esto se debe a problemas de salud. Además, la posibilidad de trabajar desde casa y no tener que interactuar con otras personas es considerada como una ventaja por parte de los entrevistados con problemas de salud como la ansiedad y también por aquellos con discapacidades permanentes o temporales (OIT, 2018). Ahora bien, no cabe olvidar que, al mismo tiempo, estas personas pueden verse particularmente afectadas y resultar particularmente sensibles a los riesgos laborales presentes en la economía de las plataformas, en particular, a aquellos de carácter psicosocial. Los riesgos psicosociales pueden contribuir a agravar el estado de salud previo de los trabajadores enfermos que participan en la economía de las plataformas. En estos casos, la figura de los trabajadores especialmente sensibles a los riesgos laborales, regulada tanto a nivel europeo como en el art. 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), juega un papel fundamental. Será necesario realizar una evaluación de riesgos específica y adoptar medidas especiales de adaptación de las condiciones de trabajo para evitar una sobreexposición de estos trabajadores particularmente sensibles a los riesgos psicosociales. Ahora bien, la aplicación de este precepto en el ámbito de la economía de las plataformas resulta particularmente compleja ante los problemas de inseguridad jurídica derivados de la calificación jurídica de los mismos.

El principal riesgo psicosocial, y el más difundido, ya que en muchas ocasiones también va aparejado al resto de riesgos psicosociales, derivado de las condiciones de trabajo de la economía de las plataformas es el estrés laboral. Además, este riesgo psicosocial es común a todas las tipologías de trabajo que se llevan a cabo en el ámbito de la economía de las plataformas.

En segundo lugar, también resulta muy importante el acoso laboral, que puede ser moral pero también sexual. Todos ellos, en última instancia, pueden dar lugar al síndrome del trabajador quemado *burnout*.

La EU-OSHA apunta que el estrés laboral se experimenta “cuando las demandas del entorno de trabajo superan la capacidad de los trabajadores de lidiar con ellas (o controlarlas)” (EU-OSHA, 2009), es decir, el estrés se identifica con un estado de tensión física y psicológica que surge cuando existe un desequilibrio entre las altas exigencias del ambiente de trabajo y las posibilidades del trabajador de responder adecuadamente a las mismas.

El estrés laboral es un fenómeno muy difundido en la actualidad y se ha convertido, sin lugar a dudas, en uno de los problemas que afecta en mayor medida a la población trabajadora. Los estudios llevados a cabo estiman que 40 millones de personas en la Unión Europea han sufrido estrés laboral (Eurofound, 2007). Además, se estima que el estrés laboral es la causa de entre el 50 y el 60% de las faltas de asistencia al trabajo (European Risk Observatory, 2009). Por último, el 25% de los trabajadores

afirman haber experimentado estrés laboral durante toda o gran parte de la jornada laboral habiéndose visto afectada de manera negativa su salud (Eurofound, 2014).

Si bien el estrés laboral es un fenómeno que ha estado siempre presente en las relaciones laborales, en las últimas décadas su incidencia ha aumentado y así se prevé que continuará siendo en el futuro. En particular, el aumento del estrés relacionado con el trabajo puede explicarse en razón de la globalización y del progreso tecnológico que han transformado de manera rotunda las relaciones laborales (OIT-2, 2016).

Precisamente, las nuevas formas de empleo, como es el caso de la economía de las plataformas, constituyen el caldo de cultivo perfecto para que el estrés aumente y se difunda en mayor medida, en particular, porque su modelo de organización del trabajo está relacionado con dos de los principales elementos que provocan la aparición del estrés.

En particular, en la economía de las plataformas el estrés laboral puede derivar principalmente de dos circunstancias: de la utilización de las NTIC (nuevas tecnologías de la información y de la comunicación) en el trabajo (en este caso el estrés laboral se denominaría tecnoestrés o “tecnoadicción”) y de la consideración de la economía de las plataformas como una *non standard form of employment* (OIT, 2016), por lo que lleva asociados todos los riesgos psicosociales propios de estas formas de empleo atípicas.

Otros de los riesgos psicosociales que adquieren mayor relevancia en el ámbito de la economía de las plataformas son el acoso moral y el acoso sexual, pero también el acoso por razón de origen racial o étnico ya que los estudios en la materia demuestran que una gran parte de los trabajadores de la economía de las plataformas son extranjeros (Eurofound, 2018).

A nivel europeo, el acoso, en general, se define como un comportamiento no deseado que tiene por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (art. 2.3 Directiva 2000/43/CE del Parlamento y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación y 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, art. 1.c) Directiva 2006/54/CE del Parlamento y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación). Ahora bien, esta definición se refiere únicamente al acoso discriminatorio por razón del origen racial o étnico, de las convicciones religiosas, de la discapacidad, edad u orientación sexual, por lo que no puede decirse que exista una definición de acoso moral a nivel europeo.



A pesar de ello, el acoso moral puede definirse como “un comportamiento plural y complejo caracterizado por la violencia extrema dirigida contra una persona concreta, de manera sistemática y reiterada en el tiempo, atendiendo a un plan que tiene la finalidad de vulnerar su integridad moral y su dignidad. No existe acoso moral cuando, a pesar de la concurrencia de la intención de dañar, no hay reiteración de actos, y tampoco cuando la víctima no se siente afectada. De igual manera, no se está ante la mencionada figura cuando el acosador no tiene intención de menoscabar la dignidad de la víctima, sino otro objetivo distinto, por ejemplo, la explotación laboral” (Fernández Martínez, 2014).

Por su parte, la Directiva 2006/54/CE define el acoso sexual como “la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

#### a) Riesgos psicosociales derivados de la utilización de las NTIC en el trabajo

Las nuevas tecnologías han contribuido al desarrollo de nuevas formas de trabajo como lo es el trabajo a través de plataformas digitales. A pesar de que, como ya se ha dicho, la tipología de prestaciones que entran dentro del abanico de la economía de las plataformas pueden ser muy diferentes entre sí, una característica común a todas ellas es que se avalen de la utilización de las NTIC, en este caso concreto de plataformas online o *apps*.

La utilización de las NTIC será mayor en aquellos trabajos de carácter puramente digital, en los que la prestación se realiza a distancia, mientras que será menor en aquellos de carácter puramente físico y presencial. En este último caso, la plataforma actúa solamente como intermediaria para la puesta en contacto del cliente y del prestador de servicios pero el trabajo se realiza en persona. Es por esto que los trabajadores que operan en el ámbito de la economía de las plataformas estarán expuestos, en mayor o menor medida en función de lo anteriormente señalado, a los riesgos psicosociales generales propios de la utilización de las NTIC en el trabajo. Ahora bien, estos riesgos psicosociales adquieren facetas específicas relacionadas con las características de esta nueva forma de llevar a cabo la prestación laboral.

La relación entre riesgos psicosociales y NTIC es un tema que ha sido objeto de estudio en profundidad en los últimos años (Fernández Avilés, 2017; UGT-CEC, 2016). Sin embargo, lo que se hará en este apartado será analizar los riesgos psicosociales específicos asociados a la utilización de las NTIC que se materializan en el ámbito de la economía de las plataformas.

En particular, tal y como ya se ha anticipado, uno de los factores que ha contribuido en mayor medida al aumento del estrés en los últimos años ha sido el cambio en las condiciones de trabajo de-

rivado de la introducción de las nuevas tecnologías. Esto se explica porque todos los factores que tradicionalmente han contribuido a la aparición del estrés, tanto aquellos relacionados con las condiciones físicas como mentales, se multiplican con la intervención de las nuevas tecnologías.

En estos casos, cuando la aparición del estrés deriva de la utilización de las NTIC puede traducirse en dos fenómenos diferentes: el tecnoestrés y la “tecnoadicción” (Mella Méndez, 2016).

El tecnoestrés es “una clase de estrés laboral, con identidad propia porque es un proceso psicológico negativo determinado por el desajuste entre las exigencias del uso presente y/o futuro de las TIC, y los recursos disponibles relacionados con sus principales características” (UGT, 2013). Por lo tanto, el tecnoestrés se produce cuando el trabajador muestra un rechazo o tiene una actitud negativa hacia las NTIC por diversos motivos, en otros, por la falta de adaptación a las nuevas herramientas o por sus gustos personales.

Por el contrario, la tecnoadicción se manifiesta cuando al trabajador le apasionan las NTIC lo que lo lleva a hacer un uso incontrolado y compulsivo de las mismas durante largos periodos de tiempo. La tecnoadicción se caracteriza por el consumo excesivo o el deseo imperioso de consumo, la pérdida de control respecto al consumo o la reacción negativa al retirar el consumo (UGT-CEC, 2016). A pesar de que el término tecnoadicción ha venido usándose para referirse a este tipo de situaciones, los expertos del ámbito de la Psicología del trabajo han rechazado la utilización de esta terminología y la Asociación de Psiquiatría Americana (APA) ha declarado que la tecnoadicción no existe, al menos por ahora. Como alternativa a la utilización de este concepto, se proponen otras expresiones que han suscitado más consenso entre los profesionales de la salud mental como son “uso inadecuado de las TICs” o “uso problemático de las TICs” (UGT-CEC, 2016).

De lo anteriormente expuesto, cabe deducir que uno de los riesgos psicosociales específicos más importantes presentes en la economía de las plataformas, más que el estrés laboral, sería el tecnoestrés.

Las causas del tecnoestrés pueden dividirse en dos grupos: 1) las demandas o exigencias derivadas de la utilización de las NTIC (tecnodemandas), 2) la capacidad de respuesta del trabajador. El tecnoestrés se manifiesta cuando se produce un desajuste entre las demandas que recibe el trabajador y sus capacidades para responder a las mismas.

Las NTIC permiten al trabajador estar siempre conectado y llevar a cabo la prestación laboral en cualquier momento y desde cualquier lugar, por lo que los conceptos tradicionales de horario y lugar de trabajo se difuminan y adquieren nuevas facetas en razón del modelo de organización del trabajo en la economía de las plataformas.

La economía de las plataformas se caracteriza por un ritmo de trabajo intensificado y por una organización del horario de trabajo incierta. Ambas circunstancias van a condicionar la conciliación de la vida personal y profesional del trabajador de la economía de las plataformas.

La intensidad del trabajo se refiere al esfuerzo relacionado con la realización del trabajo e incluye el físico, la fatiga emocional y mental y el estrés en general.

La organización del horario del trabajo se refiere a la manera en la que el trabajador, la plataforma y el cliente hacen uso del tiempo de trabajo.

En general, los trabajadores de la economía de las plataformas afirman tener el control sobre la intensidad del trabajo y sobre la organización del tiempo de trabajo, lo que les permite conciliar correctamente su vida personal y profesional. Sin embargo, también hay importantes excepciones (Eurofound, 2018).

Respecto a la intensidad del trabajo, el trabajador puede recibir diversas solicitudes de prestación de servicios al mismo tiempo, teniendo que decidir rápidamente cuál atender. También cabe la posibilidad de que reciba una solicitud mientras está llevando a cabo otra, produciéndose constantes interrupciones en su trabajo. Estas circunstancias inciden de manera negativa en la atención y concentración del trabajador, lo que afecta de manera negativa a su rendimiento y a la calidad de la prestación y, en consecuencia, al nivel de satisfacción del cliente.

Además, la complejidad de las solicitudes de los clientes y los plazos que el trabajador tiene para ejecutarlas también son otro factor que va a incidir en la intensidad del trabajo.

Este ritmo de trabajo intensificado implica una reducción en los tiempos de descanso del trabajador quién, muchas veces se ve obligado a renunciar a los mismos para poder responder en plazo a todas las solicitudes que ha recibido. Muchas veces, el trabajador no realiza pausas entre tarea y tarea y reduce el tiempo de descanso entre una jornada laboral y la siguiente, circunstancia que plantea particulares problemas desde el punto de vista la Seguridad y Salud en el trabajo. Todos los elementos hasta ahora presentados pueden dar lugar a una sobrecarga de trabajo y constituir un factor desencadenante del tecnoestrés.

Sin embargo, también puede suceder lo contrario. Tal y como ya se dijo, una de las características principales de la economía de las plataformas es la fragmentación del trabajo. El trabajador recibe micro tecnodemandas que, generalmente, puede desempeñar en un periodo de tiempo muy corto por lo que también puede darse el caso de que no reciba ninguna durante un periodo prolongando de

tiempo. Esto genera una gran incertidumbre para los trabajadores, pues tendrán que estar buscando constantemente nuevas tareas que realizar y, en muchas ocasiones, no tendrán la certeza de si trabajarán o no al día siguiente o, incluso, de si lo harán a lo largo de la jornada. Estas características de las tecno-demandas las hacen más susceptibles de provocar tecnoestrés, pues van a afectar a la capacidad de respuesta del trabajador. Así, los trabajadores están sometidos constantemente a una situación susceptible de causarles estrés, es decir, podría decirse que las propias condiciones de trabajo son, en sí mismas consideradas, estresantes.

Respecto a la organización del trabajo, en principio, será el trabajador quién decide cuando y cuanto quiere trabajar. Si bien la mayor flexibilidad que ofrece la economía de las plataformas, tanto en términos de horario como de lugar de trabajo, podría resultar beneficiosa de cara a una mayor y mejor conciliación entre la vida personal y profesional de este tipo de trabajadores, también se plantean importantes problemas.

En particular, hay que tener en cuenta que en algunos casos la capacidad del trabajador para elegir el horario es limitada, pues puede darse el caso de que el trabajo no esté disponible en el momento en el que el trabajador planea trabajar (OIT, 2018). Piénsese, por ejemplo, en el reparto de comida a domicilio. Es evidente que el horario en el que el trabajador va a recibir más solicitudes es la hora de las comidas por lo que, si por razones personales, el trabajador escoge otros horarios diferentes, el número de solicitudes que recibirán disminuirá y, en consecuencia, también lo hará su retribución. Además, si bien es cierto que pueden elegir su turno de trabajo y tienen la posibilidad de cancelarlo por razones justificadas, también es cierto que si lo cancelan tres veces, pueden ser despedidos (en caso de que la plataforma los considere trabajadores por cuenta ajena) o se les puede suspender la cuenta (si la plataforma los considera autónomos).

En algunas plataformas la distribución de las tareas entre los distintos trabajadores se realiza utilizando un algoritmo, circunstancia que puede dificultar la conciliación de la vida personal y profesional de los mismos, pues dicho algoritmo no tendrá en cuenta las necesidades específicas de cada uno de ellos (Eurofound, 2018).

En razón de lo anteriormente expuesto puede decirse que el horario de trabajo en la economía de las plataformas es mucho más impredecible que en las relaciones laborales tradicionales, al no existir una hora de inicio y de fin preestablecida. El horario de trabajo va a depender del número y de la complejidad de las solicitudes de los clientes y del tiempo que se tarde en llevarlas a cabo. Esto plantea particulares problemas desde el punto de vista de la separación de la vida personal y laboral ya que el trabajador tendrá dificultades para organizar y conciliar su horario laboral con su vida personal y familiar.

Además, en la economía de las plataformas, en la mayoría de las ocasiones, el dispositivo electrónico, ya sea un teléfono móvil, un ordenador o cualquier otro, es propiedad del trabajador, quién lo utiliza tanto para desempeñar su trabajo como para asuntos relacionados con su vida privada. Esta circunstancia aumenta las posibilidades de que se elimine la frontera entre tiempo de trabajo y tiempo de descanso.

La economía de las plataformas representa el caldo de cultivo ideal para la aparición del fenómeno del *blurring* que consiste en la supresión del límite de separación entre la vida profesional y la vida personal. La supresión de la frontera entre la vida personal y profesional implica que la vida profesional interfiera en la vida personal, es decir, durante el tiempo que debería ser de descanso y, viceversa, que durante el horario de trabajo el trabajador continúe “conectado” con su vida personal, por ejemplo, consultando las redes sociales o viendo y respondiendo a llamadas o a los mensajes que recibe a través de las aplicaciones de mensajería instantánea. A pesar de que algunos consideren que dicha integración de la vida personal y profesional no tiene por qué ser necesariamente negativa y de que muchos trabajadores manifiesten no tener problemas al respecto, esta no puede ser la regla general y no podrá imponérsele a todos los trabajadores (Eurofound, 2017).

En este sentido, es importante diferenciar entre conectividad y disponibilidad: el hecho de que el trabajador esté “siempre conectado”, más aun cuando utiliza el mismo dispositivo indistintamente para su vida profesional y personal, no quiere decir que esté siempre disponible para trabajar (Fernández Avilés, 2017).

Tal y como ya se ha dicho, la economía de las plataformas se caracteriza por una auto-gestión del tiempo de trabajo siendo el trabajador el que tiene que indicar a la plataforma que está disponible para trabajar, en caso contrario no será contactado para llevar a cabo el servicio. Sin embargo, en muchas ocasiones es el propio trabajador quién no sabe gestionar de manera adecuada su tiempo de trabajo y, ante la posibilidad de estar siempre conectado que ofrecen las NTIC, puede llegar a decidir, por voluntad propia, seguir conectado al trabajo y no concederse tiempo de descanso suficiente. Podría decirse que las NTIC dan al trabajador libertad para auto-explotarse (Fernández Avilés, 2016).

Sin embargo, esta decisión no siempre es libre sino que muchas veces está condicionada por el deseo de aumentar su puntuación en la plataforma para obtener mejores condiciones laborales. Además, en la economía de las plataformas el tiempo de disponibilidad no viene retribuido, a pesar de que durante el mismo el trabajador está sometido a un estado de alerta y disponibilidad perpetua (Álvarez Cuesta, 2018). A pesar de no retribuirse, el tiempo que el trabajador pasa buscando tareas a realizar o esperando que las solicitudes lleguen debería ser considerado a todos los efectos tiempo de trabajo (EU-OSHA, 2017). De lo contrario, el trabajador de las plataformas corre el riesgo de convertirse en un trabajador “a 24 horas” o “a llamada” (Mella Méndez, 2016). El trabajador podría llegar a estar a dis-

posición de la plataforma 24 horas al día por lo que no contaría con un nivel de descanso adecuado y con una vida privada de calidad. Estas circunstancias podrían originar conflictos familiares, lo que representaría un factor adicional para favorecer la aparición del estrés. En estos casos, el trabajador estaría siempre a la espera de ser contactado y estaría dispuesto a interrumpir cualquier otra actividad de carácter personal que estuviese llevando a cabo cuando dicha solicitud llega. En otras palabras, el modelo de trabajo flexible basado en la posibilidad de trabajar “en cualquier momento y en cualquier lugar” puede fácilmente convertirse en “siempre y en todos lados”, representando una trampa para los trabajadores que puede provocarles efectos negativos en su salud mental (EU-OSHA, 2017).

Las características propias de la economía de las plataformas, ritmo de trabajo intensificado y horario de trabajo incierto, van a resultar especialmente preocupantes en aquellos casos en los que el trabajador hace un “uso inadecuado de las TICs”, es decir, lo que llamaríamos tecnoadicción. En estos casos, el trabajador será más propenso a permanecer siempre conectado y extender la jornada laboral. Sin embargo, esto también ocurre en los casos de tecnoestrés. Si bien el trabajador que padece tecnoestrés podría tender, en principio, a reducir la jornada laboral y evitar la utilización de las NTIC, al mismo tiempo, el rechazo y su incapacidad para responder a las tecnodemandas, lo incitan a permanecer más tiempo “conectado”.

Respecto al lugar de trabajo, las NTIC permiten que el trabajador de la economía de las plataformas pueda llevar a cabo, o recibir la solicitud de prestación laboral, desde cualquier sitio, no estando vinculado a ningún lugar de trabajo concreto.

En muchas ocasiones, las prestaciones de la economía de las plataformas se caracterizan precisamente por llevarse a cabo en movimiento, por ejemplo, el transporte de pasajeros o el reparto de comida a domicilio. Estas circunstancias implican la necesidad de repensar el concepto de lugar de trabajo que, en la economía de las plataformas puede ser cualquiera, ya sea el domicilio del trabajador, un medio de transporte, un espacio de *co-working* o incluso, en el caso de las actividades de transporte, la calle. Esto plantea importantes problemas en lo que a la prevención de riesgos laborales se refiere, en particular, en relación a los riesgos psicosociales, pues su identificación será mucho más complicada al estar el trabajador expuesto a situaciones susceptibles de causarle estrés que van allá de los aspectos estrictamente relacionados con la prestación laboral, piénsese por ejemplo en los atascos o en las condiciones meteorológicas adversas en el caso de las actividades de transporte.

Si bien el hecho de que el trabajador de la economía de las plataformas no cuente con un lugar de trabajo predeterminado podría parecer un elemento que le da mayor autonomía y flexibilidad, no cabe olvidar que está sometido a un control tecnológico constante, tanto por parte de la plataforma como por parte del cliente a través del sistema de calificaciones.

Este control se refiere tanto a la forma en la que se lleva a cabo la prestación como, en algunos casos, al seguimiento de los movimientos del trabajador, por ejemplo a través de los sistemas de GPS. Estos sistemas permiten a la plataforma saber donde se encuentra el trabajador en cada momento y recopilar datos acerca de su desempeño. Esto puede llegar a suponer una invasión de la esfera de la privacidad del trabajador por parte de la plataforma.

Muchos de los entrevistados para la realización del informe de Eurofound afirman que las calificaciones de los clientes constituyen la principal forma de control en la economía de las plataformas, siendo esta una de sus características principales (Eurofound, 2018).

El estar expuesto al control constante por parte del cliente a través del sistema de las calificaciones puede representar una importante fuente de estrés para el trabajador. Los trabajadores se sienten obligados a realizar el trabajo de la mejor manera y en el menor tiempo posible y a mostrarse siempre eficientes, agradables y serviciales. Además, esta forma de control que ejerce el cliente es diferente respecto al control por parte del empresario. En general, cuando el control lo hace el empresario normalmente existen modelos estándar de evaluación de la prestación. Sin embargo, cuando el que evalúa es el cliente puede utilizar criterios mucho más subjetivos, como por ejemplo, la nacionalidad del trabajador o el género.

Otra de las características de la economía de las plataformas generadoras de estrés deriva del hecho de que, generalmente, estos trabajadores no tienen acceso a las medidas de protección social, como por ejemplo, la incapacidad temporal en caso de enfermedad. Esto se traduce en una importante carga psicológica para el trabajador que siente que no le está permitido caer enfermo. De esta manera, se verá obligado a continuar trabajando aun cuando sus condiciones de salud no le permitirían hacerlo, aumentando así los riesgos de sufrir accidentes y, al mismo tiempo, los niveles de estrés derivados de esta situación (EU-OSHA, 2017).

Tal y como ya se ha dicho, la característica principal de la economía de las plataformas es la intervención de la plataforma como intermediario entre el cliente y el trabajador. En aquellos casos en los que el trabajo a realizar es de carácter físico, el trabajador podrá tener contacto directo con el cliente, pero en aquellos que se realizan a distancia no existe contacto personal de algún tipo entre cliente y trabajador sino que el trabajador se relacionará únicamente con la plataforma.

La distribución de las tareas entre los distintos trabajadores se lleva a cabo de manera automática por parte de la plataforma sin la intervención de los representantes de la misma, ni siquiera desde remoto, por lo que puede decirse que tanto el trabajo físico como el realizado a distancia se caracterizan

por un elevado nivel de despersonalización. Esto provoca que el trabajador no se sienta valorado y pierda su autoestima.

Esta característica no tiene por qué ser considerada necesariamente negativa cuando todo funciona de manera adecuada. Ahora bien, las dificultades surgirán cuando el trabajador tiene algún problema para el desempeño de la actividad laboral y necesita contactar a la plataforma.

Los entrevistados por Eurofound para la preparación de su reciente estudio afirman que, generalmente, no cuentan con relaciones sólidas con los representantes de las plataformas, con los clientes o con otros trabajadores. Para algunos de ellos, esta es la principal característica negativa de la economía de las plataformas mientras que para otros representa una señal de independencia y libertad (Eurofound, 2018). Una vez más, las opiniones acerca de las características de la economía de las plataformas susceptibles de impactar en la salud son diferentes ya que sus efectos pueden variar en función de la percepción subjetiva de los trabajadores.

La ausencia de relaciones personales entre el trabajador y la plataforma diferencia a la economía de las plataformas de otras formas de empleo que se llevan a cabo a distancia, piénsese por ejemplo en el caso de los teletrabajadores, en las que sí existe un contacto personal entre empresario y trabajador, a pesar de que el mismo se realice de manera virtual y a distancia.

Además, el trabajador de la economía de las plataformas, al igual que todos aquellos que prestan su actividad laboral utilizando las NTIC, corre el riesgo de sentirse aislado. Ahora bien, en la economía de las plataformas esta sensación de aislamiento es aún mayor y puede tener tanto carácter profesional como personal.

Si bien en otro tipo de actividades laborales que se llevan a cabo desde remoto, el trabajador puede tener intercambios directos, si bien de manera virtual, con sus compañeros de trabajo y con el empresario y puede realizar tareas en grupo, en la economía de las plataformas el trabajo, salvo excepciones, se lleva a cabo de manera individual. Por lo tanto, el trabajador de la economía de las plataformas carece de relaciones personales en el ambiente laboral, no cuenta con compañeros de trabajo y estará siempre en competición con el resto de trabajadores que ofrecen sus servicios a través de las plataformas. Esto es confirmado por el estudio realizado por Eurofound que apunta que la mayoría de los entrevistados afirman tener escasa relación con el resto de trabajadores de la plataforma. Sin embargo, expresan su deseo de aumentar la interacción con los mismos. Ahora bien, las iniciativas organizadas por las plataformas para ello no parecen resultar satisfactorias ya que, en aquellos casos en los que existen, muy pocos trabajadores las utilizan (Eurofound, 2018).



El hecho de que la empresa tenga carácter virtual y de que el trabajador no pueda poner cara al empresario, teniendo que relacionarse siempre con una *app* puede, sin duda, contribuir a aumentar la sensación de soledad y aislamiento del trabajador.

Además, el trabajador de la economía de las plataformas también corre el riesgo de sentirse aislado desde el punto de vista social ya que sus relaciones personales pueden resentirse a causa de su conexión permanente con el trabajo y de sus dificultades para conciliar la vida profesional y personal, al dedicar una gran parte de su tiempo al trabajo.

Todo esto puede llevar al trabajador de las plataformas a desarrollar conductas antisociales o perjudiciales para la salud como puede ser el abuso de drogas y alcohol (EU-OSHA, 2017).

El trabajador de las plataformas se convierte así en un trabajador siempre conectado pero, al mismo tiempo, aislado. De esta manera, se produce una sensación de soledad en el mundo de la hiperconexión (Fernández Avilés, 2016).

Ahora bien, la capacidad del trabajador para responder a las tecno-demandas en el ámbito de la economía de las plataformas va a determinar la posibilidad de que el tecnoestrés se materialice y, por lo tanto, pueda afectar a su salud.

En primer lugar, uno de factores que inciden en mayor medida en la capacidad del trabajador de gestionar de manera adecuada las tecno-demandas es su formación para la utilización de las NTIC. Muchos de los trabajadores que prestan sus servicios en la economía de las plataformas, piénsese por ejemplo en los conductores de vehículos que se dedican al transporte de pasajeros, tienen niveles de formación bajos y, en muchas ocasiones, no habían trabajado previamente con las nuevas tecnologías por lo que se ven obligados a aprender a usarlas. Además, están sometidos a la necesidad constante de actualizarse para mantenerse al paso de las innovaciones tecnológicas que las plataformas a través de que las que llevan a cabo la prestación laboral introducen constantemente para mejorar sus servicios. Esta escasa familiarización con el uso de las NTIC va a contribuir a aumentar la sensación de desajuste entre las demandas del trabajo y su capacidad para responder a las mismas y, por lo tanto, va a favorecer la aparición del tecnoestrés.

Otro de los factores que juega un papel fundamental a la hora de responder a las demandas tiene un carácter mucho más subjetivo y se trata de la personalidad del trabajador. Cada trabajador puede responder de manera diferente a los factores de riesgo psicosocial a los que está expuesto. A pesar de que como ya ha sido explicado muchas de las características de la economía de las plataformas son susceptibles de afectar de manera grave a la salud de los trabajadores, no todos responden de la misma forma.

Además, la incidencia del estrés en los trabajadores de la economía de las plataformas va a variar en función de cuáles sean las motivaciones que los llevan a acudir a las plataformas para desempeñar su actividad laboral. Este tipo de trabajo resulta atractivo para los más jóvenes o para personas que buscan un trabajo relativamente flexible que puedan compatibilizar fácilmente con otras actividades y que les permita obtener unas ganancias adicionales (Eurofound, 2018). Es evidente que estos estarán menos expuestos al estrés, mientras que aquellos que acuden al trabajo a través de las plataformas porque carecen de otras alternativas de empleo serán más propensos a padecerlo. Así, puede decirse que la capacidad para elegir juega un papel fundamental y va a condicionar las posibilidades de sufrir estrés en el ámbito de la economía de las plataformas.

La edad es considerada un factor independiente que incide en la exposición a los riesgos laborales y que, normalmente implica una menor propensión a participar en cursos de formación en materia de prevención de riesgos laborales (EU-OSHA, 2017). Por este motivo, los trabajadores jóvenes, si bien seguramente estarán mucho más familiarizados con el uso de las NTIC de lo que puede estarlo una persona de más edad, la falta de experiencia provoca que sean más propensos a sufrir estrés en el ámbito de la economía de las plataformas. Además, precisamente en razón de su mayor conocimiento acerca del funcionamiento de las NTIC, los jóvenes también tendrán más posibilidades de experimentar tecno-adicción.

Todas las características de la economía de las plataformas que favorecen la aparición del tecnoestrés facilitan, asimismo, su cronificación. Esto se explica porque se trata de condiciones intrínsecas a este tipo de trabajo que no se limitan a momentos puntuales. Si bien la exposición a situaciones de estrés laboral a corto plazo puede llegar incluso a producir efectos positivos, aumentando la motivación y el rendimiento, cuando pasa a ser crónico puede dar lugar a diversas patologías con efectos devastadores para la salud, tanto física como mental, del trabajador. De esta manera, podría decirse que los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la economía de las plataformas son el tecnoestrés laboral crónico y la “tecno-adicción” crónica. Ahora bien, esta situación requiere todavía de un mayor estudio en el ámbito de las relaciones laborales para determinar las responsabilidades, obligaciones y derechos tanto de los trabajadores como de las empresas (Ramos Quintana, 2016).

En este sentido, el derecho a la desconexión tecnológica desempeña un papel fundamental por dos motivos. Por un lado, para evitar la aparición de los riesgos psicosociales propios de la economía de las plataformas, en particular, el tecnoestrés y la “tecno-adicción” y, sobre todo, su cronificación. Por otro lado, para garantizar la separación entre la vida personal y familiar y garantizar una mejor conciliación entre las mismas.

El derecho a la desconexión ha sido regulado por primera en Francia con la reforma laboral del año 2016 conocida como “Loi Travail” (*Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la moder-*

*nisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels*) que ha introducido el derecho a la desconexión del trabajador una vez finalizada la jornada laboral (*droit à la déconnexion*). Ahora bien, la ley francesa no incluye una definición del derecho a la desconexión sino que deja su determinación a la negociación colectiva.

A pesar de ello, ya ha habido algún autor que ha ofrecido una definición de derecho a la desconexión entendida como el “derecho de inversión y reversión que confiere a los trabajadores la posibilidad de decidir, con carácter transitorio o permanente, su disponibilidad conectiva con los dispositivos técnicos digitales, respetando los derechos dignitativos básicos e integrando, en su caso, las condiciones que puedan estipularse al efecto a título individual y en instrumentos de naturaleza colectiva” (Alemán Paéz, 2017).

Después de Francia, también en Italia se ha regulado el derecho a la desconexión, en concreto, en el art. 19 de la Ley n. 81/2017 sobre el *lavoro agile* (Dagnino, 2017) y este derecho también pasará a ser regulado por ley muy pronto en España.

Ahora bien, tal y como puede apreciarse, el derecho a la desconexión surge en el ámbito de las relaciones de trabajo tradicionales, esto es como derecho de los trabajadores por cuenta ajena y no para los trabajadores autónomos. Por este motivo, una vez más, habrá que atender a la calificación jurídica que se otorgue a los trabajadores de las plataformas para decidir si les resulta aplicable o no.

Además, más allá de la calificación jurídica de los trabajadores de las plataformas, el derecho a la desconexión en este ámbito debería adoptar necesariamente una perspectiva diferente por diferentes motivos.

El derecho a la desconexión se regula como derecho a la desconexión una vez finalizado el horario de trabajo, es decir, el trabajador no está obligado a responder a los correos electrónicos o llamadas del empresario fuera del horario de trabajo. Sin embargo, tal y como ya se ha dicho, en la economía de las plataformas el trabajador no cuenta con un horario prefijado por lo que será él mismo quién decida cuando quiere “conectarse” y cuando “desconectarse”.

Además, estos trabajadores tampoco cuentan con una retribución prefijada por lo que la desconexión de la plataforma se traduce en una pérdida directa de retribución, motivo por el cuál, en muchas ocasiones, son los propios trabajadores los que deciden estar siempre conectados.

En el derecho a la desconexión, la voluntad del trabajador a la hora de decidir cuando quiere desconectarse juega un papel muy importante. Así consta en la definición ofrecida por Alemán Paéz.

Sin embargo, en la economía de las plataformas, considerando los motivos anteriormente indicados, la decisión del trabajador puede estar viciada, viéndose obligado a no respetar los tiempos de descanso necesarios.

Es por esto que para garantizar la desconexión efectiva de estos trabajadores más que de derecho a la desconexión del trabajador, podría hablarse de deber de desconexión por parte de la plataforma. Esto es, cuando el trabajador ha permanecido “conectado” y a disposición para recibir solicitudes por parte de las clientes sin respetar los tiempos de descanso, debiera de ser la propia plataforma la que “desconectase” al trabajador y no le hiciese llegar nuevas solicitudes. Ahora bien, el otorgar dicha obligación a las plataformas plantea particulares problemas ante la incertidumbre existente a la hora de decidir si los trabajadores de las plataformas son trabajadores por cuenta propia o por cuenta ajena. Si se considera que son trabajadores por cuenta propia la responsabilidad en materia de prevención de riesgos laborales estaría en sus manos y no podría entenderse a qué título la plataforma puede obligarlos a desconectarse.

El derecho a la desconexión no puede ser entendido únicamente como una desconexión de carácter físico del trabajo sino que también tiene que tratarse de una desconexión mental. En lo que a la economía de las plataformas se refiere, el no utilizar el dispositivo electrónico a través del cual se lleva a cabo la actividad laboral no tiene por qué implicar necesariamente una desconexión efectiva. La desconexión mental del trabajo es mucho más difícil pues depende, en muchas ocasiones, de la propia personalidad del trabajador, pues puede experimentar una incapacidad para desconectar del trabajo aunque se encuentre en situaciones sociales que nada tienen que ver con el trabajo. Es más, los trabajadores de la economía de las plataformas pueden tener dificultades para desconectar, o incluso ser incapaces de hacerlo, con todos los problemas para su salud mental que ello implica. En estos casos estaríamos ante supuestos de tecno-adicción crónica.

El acoso moral es otro de los riesgos psicosociales a los que están expuestos en mayor medida los trabajadores de la economía de las plataformas. Ahora bien, este suele adoptar una perspectiva diversa ya que en la mayoría de las ocasiones el sujeto activo es el cliente, que es la persona con la que está en contacto directo el trabajador, o los competidores. En muchas menos ocasiones lo serán el empresario o los compañeros de trabajo ya que, en general, ni siquiera tienen contacto directo con el trabajador, en el primer caso porque se trata de un empresario digital, es decir, el empresario es la plataforma, y en el segundo caso porque generalmente el trabajador lleva a cabo la prestación laboral de manera individual. Es precisamente el hecho de que el trabajador se encuentre solo la mayor parte del tiempo lo que aumenta el riesgo de que sufra acoso moral y también sexual, principalmente en aquellas prestaciones que implican un contacto directo con el cliente o con los competidores, como lo son el transporte de pasajeros o la prestación de servicios en el domicilio del cliente.

Además, las problemáticas en torno al encuadramiento jurídico de los trabajadores de la economía de las plataformas dificultan el control, prevención y castigo de las formas de acoso moral y acoso sexual ya que al no estar clara la existencia de una relación laboral entre el trabajador y la plataforma, se pone en duda incluso si estas formas de acoso tienen que ser calificadas como acoso laboral. De esta manera, tampoco queda claro cuáles son las responsabilidades de la plataforma a la hora de prevenir estas formas de acoso y cuáles son las consecuencias a las que se enfrenta cuando el mismo se materializa.

#### b) Riesgos derivados de las formas atípicas de empleo

Tanto la OIT como la EU-OSHA coinciden en que la economía de las plataformas comparte características con las denominadas formas atípicas de empleo y que, por lo tanto, estos trabajadores van a estar expuestos a los mismos riesgos laborales, tanto físicos como psicosociales (EU-OSHA, 2017; OIT, 2016). Los retos que la economía de las plataformas plantea desde el punto de vista de la Seguridad y Salud en el trabajo no parecen ser nuevos y tampoco se limitan a estas formas de empleo. Al contrario, se enmarcan en un cuadro mucho más amplio de evolución del mercado de trabajo marcada por la crisis económica y por la digitalización de la sociedad y de la economía en sentido más amplio que han propiciado la aparición y el desarrollo de formas de empleo atípicas como el trabajo informal, el trabajo casual, el *on-call work* y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

En particular, puede decirse que existen muchas similitudes entre los trabajadores de las plataformas y los trabajadores temporales o de las agencias de colocación, lo que resulta preocupante, pues los estudios en la materia han demostrado que la exposición de los mismos a los riesgos laborales es significativa. Muchas veces, la organización del trabajo en la economía de las plataformas coincide con la de otras formas atípicas de empleo, con la única diferencia de que esta se avale de un instrumento digital como lo es la plataforma (EU-OSHA, 2017).

Ahora bien, a pesar de que los riesgos laborales pueden ser los mismos o similares, la economía de las plataformas cuenta con unos rasgos específicos que no están presentes en el resto de formas atípicas de empleo, por lo que será necesario estudiar de manera separada los riesgos psicosociales derivados de la consideración de la economía de las plataformas como una forma atípica de empleo.

El principal riesgo psicosocial relacionado con las formas atípicas de empleo, presente también en la economía de las plataformas como ya se ha visto, es el estrés laboral. Mientras que cuando el estrés surge en razón de la utilización de las NTIC en el trabajo se denominada tecnoestrés, en este caso,

cuando deriva de la consideración de la economía de las plataformas como una forma atípica de empleo, hablaremos solamente de estrés. En este caso, el estrés laboral deriva de la inseguridad laboral, rasgo que la economía de las plataformas comparte con el resto de formas atípicas de empleo.

Los estudios en la materia han demostrado que la inseguridad laboral se asocia con un empeoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores de las formas atípicas de empleo.

Al contrario de lo que ocurre en las relaciones laborales tradicionales, en la economía de las plataformas los trabajadores tienen que “estar a disposición” de la empresa virtual y esperar a que un cliente solicite sus servicios. Sin embargo, no tendrán certeza de que esta solicitud efectivamente se producirá por lo que no podrán prever su carga de trabajo, lo que genera una importante inseguridad laboral (*job insecurity*). La imposibilidad de prever la carga de trabajo lleva aparejada la imposibilidad de prever las ganancias (*income insecurity*), lo que constituye un factor más para generar en el trabajador un estado de estrés y alerta constante que influye negativamente en su salud mental.

Tal y como ya se ha visto, estas son las características principales del modelo de organización de trabajo de la economía de las plataformas ya que la carga de trabajo va a depender de las solicitudes de los clientes y no puede saberse *a priori*. De esta manera, podría decirse que los trabajadores de la economía de las plataformas están expuestos a una inseguridad laboral crónica y a un estrés laboral crónico.

En relación a la carga de trabajo, una de las mayores preocupaciones de los trabajadores de la economía de las plataformas deriva del miedo a no tener suficiente trabajo. La mayoría declaran que les gustaría trabajar un mayor número de horas y que el subempleo y la intermitencia del trabajo les obliga a pasar un gran número de horas al día buscando nuevas ocupaciones, aumentando de esta manera su nivel de estrés (EU-OSHA, 2017).

La inseguridad laboral también deriva del hecho de que, generalmente, su relación con la plataforma puede ser rescindida en cualquier momento sin necesidad de preaviso. En estos casos, si el trabajador no viene calificado como trabajador por cuenta ajena ni siquiera tendría derecho a la protección frente al despido. De esta manera, el trabajador no tendría ningún tipo de garantía ni de estabilidad en el empleo por lo que podría decirse que la precariedad caracteriza la relación laboral de los trabajadores de las plataformas.

Otro de los factores que juegan un papel fundamental en la probabilidad de que las formas atípicas de empleo tengan un impacto negativo en la salud de las personas que las llevan a cabo es la posibilidad de elegir. Así, los estudios en la materia demuestran que los trastornos psicológicos son más

frecuentes entre aquellas personas que llevan a cabo trabajos de esta naturaleza de manera involuntaria, respecto a aquellos que prefieren estas tipologías de empleo (Tran, Sokas, 2017).

Prácticamente la totalidad de los entrevistados por Eurofound afirman que las ganancias que obtienen en el ámbito de la economía de las plataformas son insuficientes para garantizarles un nivel de vida decente y, es por esto, que son pocos aquellos para los que la plataforma es su fuente de ingresos principal. Muchos las utilizan como forma para complementar el salario obtenido con la realización de otra actividad profesional. Una vez más, se pone de manifiesto que la economía de las plataformas constituye una forma atípica de empleo pues no consiente al trabajador obtener un nivel de ingresos digno y suficiente para vivir. Esto será aceptable en aquellos casos en los que los que la utilizan tengan otra fuente de ingresos o se encuentren en situaciones particulares, como por ejemplo los estudiantes, sin embargo, representa un importante problema y una fuente de estrés para aquellos para los que los ingresos derivados del trabajo llevado a cabo a través de la plataforma representan su principal sustento.

#### 3.2.4. Consecuencias negativas en la salud de los trabajadores

Cuando la exposición a los riesgos psicosociales derivados de la utilización de las NTIC en el trabajo, o de las formas atípicas de empleo, se produce durante periodos prolongados de tiempo, por ejemplo en el caso del estrés laboral crónico, las posibilidades de que afecten a la salud de los trabajadores y de que sus consecuencias lleguen a ser crónicas aumentan.

En particular, el estrés laboral crónico, pero también las situaciones de acoso o violencia en el trabajo, pueden llegar a provocar, tal y como se verá a continuación, *burnout* o síndrome del trabajador quemado, depresión, fatiga crónica y enfermedades cardiovasculares o del aparato digestivo, entre otras.

Una de las consecuencias más comunes que puede provocar el estrés laboral crónico al que están expuestos los trabajadores de la economía de las plataformas es el *burnout* o síndrome del trabajador quemado. Si bien en un primer momento se pensaba que el *burnout* surgía únicamente a consecuencia del trabajo, en los últimos años, los estudios en la materia han demostrado que también depende de factores individuales y personales relacionados, entre otros, con la personalidad del trabajador. Ahora bien, el ámbito laboral sigue jugando un papel fundamental en la aparición del *burnout* y en este apartado nos centraremos en los factores relacionados con el trabajo en el ámbito de la economía de las plataformas desencadenantes del *burnout*.

Una de las cuestiones que se ha planteado consiste en decidir si el *burnout* es una enfermedad o un síndrome que da lugar a otras enfermedades. Si se opta por considerar que el *burnout*

es una enfermedad habrá que decidir si tiene que ser clasificada como una enfermedad profesional ya que, como se ha dicho, las causas del *burnout* están prevalentemente relacionadas con el ambiente laboral. A pesar de que en muchos países se considera que el *burnout* tiene una naturaleza patológica, solo en Italia y Letonia se reconoce de manera oficial como enfermedad profesional. Otra de las opciones consistiría en considerarlo un síndrome y reconocer como enfermedades profesionales aquellas de carácter mental derivadas del mismo, como por ejemplo la ansiedad, el estrés postraumáticos o la depresión. Las diferencias que existen a nivel europeo acerca del tratamiento que recibe el *burnout* hace que sea muy difícil ofrecer una panorámica general sobre su incidencia en la población trabajadora y sus consecuencias, por ejemplo, en términos de las ausencias al trabajo que provoca o de la pérdida de productividad (Eurofound-2, 2018). De esta manera, resulta todavía más difícil estimar qué porcentaje de los trabajadores de las plataformas se ven afectados por el *burnout*.

El *burnout* puede definirse como una respuesta extrema y prolongada a una exposición crónica a los riesgos psicosociales derivados del trabajo. Cuando el *burnout* deriva del estrés laboral crónico, el trabajador se ve superado por la presión y competitividad de su puesto de trabajo a raíz de las demandas y relaciones con los clientes o usuarios de los servicios de la empresa, lo que le provoca desgaste profesional.

El *burnout* se caracteriza por agotamiento emocional; actitudes negativas, deshumanizadas e insensibles hacia los receptores de los servicios prestados; despersonalización; falta de implicación en el trabajo; bajos niveles de realización personal e ineficacia. Otros de los síntomas inespecíficos que se asocian con el *burnout* son el dolor de cabeza, el insomnio, los trastornos del sueño y alimenticios, el cansancio y la irritabilidad, la inestabilidad emocional y los problemas en las relaciones sociales. También puede dar lugar a alcoholismo y a otros problemas de salud como la hipertensión o el infarto de miocardio (OIT-2, 2016).

Un reciente estudio del Eurofound sobre el *burnout* ofrece un elenco de los distintos factores desencadenantes del *burnout*, y, como veremos a continuación, muchos de ellos están presentes de manera muy importante en la economía de las plataformas. Estos factores son los siguientes: ambiente de trabajo estresante y agotador emocionalmente; conflictos laborales; escasas relaciones interpersonales en el trabajo; aspectos físicos relacionados con el ambiente laboral; autonomía, trabajo en equipo y posibilidades de desarrollo profesional; carga de trabajo muy intensa y largas jornadas laborales; gestión de recursos humanos; desequilibrio entre la compensación obtenida y el esfuerzo realizado (Eurofound-2, 2018). Si comparamos estos factores con los factores de riesgo psicosocial mayormente presentes en la economía de las plataformas que impactan en la aparición del estrés y de situaciones de violencia en el trabajo, veremos que muchos de ellos coinciden. Por ello, puede decirse que existen



muchas posibilidades de que los trabajadores de las plataformas padezcan *burnout*. En particular, en razón de los conflictos laborales acerca de su calificación jurídica, la falta de relaciones interpersonales entre los trabajadores de las plataformas, las largas jornadas laborales y el desequilibrio entre el esfuerzo, es decir, el tiempo que se pasa buscando una tarea a realizar y realizándola, y la compensación recibida.

Además, el *burnout* es más común en aquellas profesiones en las que existe un trato con el cliente, por lo que su incidencia en los trabajadores de las plataformas de este tipo será todavía mayor.

Según Eurofound, una de las consecuencias del *burnout* es el aumento de las ausencias al trabajo por incapacidad temporal, que pueden llegar incluso a ser de duración prolongada. Ahora bien, no cabe olvidar que, en muchas ocasiones, los trabajadores de la economía de las plataformas que padecen *burnout* no tendrán derecho a acceder a la incapacidad temporal por lo que se verán obligados a continuar trabajando si quieren obtener ganancias a pesar. En estos casos, las consecuencias para la salud del trabajador tenderán a ser todavía mayores, pues los efectos negativos del *burnout* se agravarán al no cesar la exposición a los riesgos psicosociales que lo originan.

Una de las patologías a las que da lugar la exposición prolongada a los riesgos psicosociales y, en este caso, sí que no cabe duda acerca de su calificación como patología, es la depresión. A nivel mundial, se estima que afecta a 350 millones de personas y es una de las principales causas de discapacidad mental prolongada. Los estudios en la materia apuntan a que el riesgo de padecer depresión aumenta hasta cuatro veces entre los trabajadores que están expuestos a elevados niveles de estrés laboral. Por este motivo, al estar los trabajadores de las plataformas expuestos al estrés laboral crónico serán más propensos a padecer depresión, en particular, en razón de la sensación de aislamiento y de incerteza en relación a la carga de trabajo y a las ganancias presente en la economía de las plataformas, lo que va a afectar a su salud mental. Otra de las circunstancias que contribuyen a la aparición de la depresión es la ausencia de una conciliación adecuada entre la vida profesional y personal, circunstancia que, una vez más, está presente en la economía de las plataformas, llegando incluso a desdibujarse la línea que separa el trabajo de la vida privada.

En fin, por último, cuando el trabajador padece una depresión o sufre el síndrome del trabajador quemado puede llegar incluso a producirse una consecuencia mucho más grave, es decir, pueden llevarlo al suicidio. Así, si bien hasta ahora este no es un fenómeno muy difundido, ya habido casos, por ejemplo, de trabajadores de la economía de las plataformas que se han suicidado ante la imposibilidad de soportar los altos niveles de estrés y de presión que el modelo de negocio de la plataforma le ocasionaba.

Tampoco cabe olvidar otro tipo de enfermedades que están indirectamente relacionadas con la exposición crónica los riesgos psicosociales, esto es, las enfermedades cardiovasculares o musculo-esqueléticas. Respecto a las primeras, el estrés laboral, la inseguridad laboral y las largas jornadas de trabajo aumentan en gran medida las posibilidades de sufrir un infarto. Todas estas características están asociadas a la economía de las plataformas por lo que, al igual que ocurre con las enfermedades mentales tales como la depresión, también puede decirse que los trabajadores de las mismas están más expuestos a la posibilidad de padecer enfermedades cardiovasculares. De igual manera, las mismas también contribuyen al aumento de dolores musculo-esqueléticos, como por ejemplo el dolor de cuello o de espalda por acumular tensión, por lo que estos trabajadores también serán más propensos a padecer enfermedades musculo-esqueléticas.

Todas las enfermedades hasta ahora mencionadas pueden definirse como enfermedades crónicas cuyos efectos están llamados a prolongarse en el tiempo, con todas las consecuencias que ello implica para la capacidad laboral de estos trabajadores que, en muchos casos se verá afectada durante periodos prolongados de tiempo. En el caso de la economía de las plataformas, las consecuencias negativas para los trabajadores serán todavía mayores respecto a los trabajadores de la economía tradicional, ya que en muchos casos carecerán de instrumentos de protección social adecuados por lo que no tendrán ni siquiera la posibilidad de ausentarse del trabajo y acceder a la incapacidad temporal para recuperar su salud.

Tampoco cabe olvidar la importante incidencia que tienen otras patologías específicas relacionadas con la utilización de las NTIC en el trabajo y que, por lo tanto, también pueden estar presentes en la economía de las plataformas. Estas patologías son, en particular, la nomofobia y la adicción al trabajo que están relacionadas entre sí.

La nomofobia se define como el miedo irracional a estar sin teléfono móvil. En los trabajadores de la economía de las plataformas la nomofobia puede estar particularmente presente ya que el teléfono móvil es el instrumento principal que utilizan para comunicarse con la plataforma y acceder, por lo tanto, a la prestación laboral, por lo que estar sin él significa la imposibilidad de trabajar y, en consecuencia, de obtener ganancias. En estos casos, más que al estar sin teléfono móvil, la nomofobia se refiere al miedo a la imposibilidad de acceder a internet y a la plataforma, pues ello podría implicar la pérdida de potenciales ocupaciones y calificaciones por parte de los clientes (Álvarez Cuesta, 2018).

La nomofobia está estrechamente relacionada con la adicción al trabajo (*workalcoholic*). La adicción al trabajo se caracteriza por un compromiso irracional y desmedido con el trabajo, hasta el punto de ser incapaz de tener otros intereses o de emplear el tiempo en tareas diferentes. En estos casos, el trabajador dedica todo su tiempo de manera compulsiva al trabajo, siendo incapaz de parar y de dedicar

tiempo a su vida personal. Además, cuando lo hace puede llegar incluso a sentirse culpable por lo que entra en un círculo. En la economía de las plataformas, el trabajador puede verse incitado a desarrollar conductas de este tipo en razón de la modalidad de organización del trabajo, pues puede llegar a sentir que si se desconecta de la plataforma y dedica su tiempo a su vida personal está perdiendo encargos y su puntuación en la plataforma disminuye.

## V. LOS PROBLEMAS DE EXTRAPOLACIÓN DEL MARCO NORMATIVO PREVENTIVO ACTUAL A ESTAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO

### 1. APUNTES INTRODUCTORIOS SOBRE LA NECESARIA TUTELA DE LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES EN LA *ON-DEMAND ECONOMY*

#### 1.1. La calificación jurídica de los trabajadores en la economía de plataforma y sus consecuencias en términos de regulación preventiva: la deficitaria protección de los trabajadores autónomos

La economía de plataforma ha introducido nuevas formas de organización de la producción basados en una polarización del mercado de trabajo. Estos nuevos modelos de empleo incorporan una serie de ventajas destacables, pues fomentan el acceso al mercado laboral a personas que de otro modo quedarían excluidas; piénsese en las economías en desarrollo o con altas tasas de desempleo, o en la misma oportunidad que ofrecen estos nuevos modelos de negocio a los jóvenes, los migrantes, los trabajadores a tiempo parcial y los ciudadanos de edad avanzada (Parlamento Europeo, 2017). En potencia pueden favorecer, además, la conciliación de la vida laboral y personal y logran una mayor conectividad entre todos los sujetos que participan en la producción, distribución y consumo en el mercado mundial (Molina y Pastor, 2018: 327), al tiempo que propician la entrada *low cost* de nuevas empresas, contribuyendo así al crecimiento, la competitividad y la innovación social. La otra cara de la moneda, sin embargo, nos lleva a referirnos a riesgos como posibles prácticas de *dumping* social, la pérdida de control de calidad en relación con la autenticidad de los productos o las cualificaciones de los prestadores de servicios, así como el aumento de la precariedad laboral como consecuencia de la evasión de la normativa destinada a proteger a los trabajadores (EU-OSHA, 2015).

El propósito de la parte temática que se introduce en estas líneas exige precisamente partir de esta pretendida huida de las normas laborales y, en concreto, de las relativas a la prevención de riesgos laborales. Los intermediarios digitales que constituyen las plataformas han ocasionado la

fragmentación de los mercados de trabajo, con formas de empleo no estandarizadas en las que aparecen desvertebrados los vínculos contractuales laborales, lo que tiene efectos en el ámbito preventivo. Las plataformas vienen recurriendo a la calificación de trabajo por cuenta propia (o simplemente a su consideración de usuarios) respecto de auténticas formas de trabajo dependiente para reducir costes y sortear las obligaciones preventivas y las responsabilidades a ellas anudadas. De hecho, es fácilmente constatable que los principios básicos de prevención están ausentes en la dinámica de las plataformas digitales.

Desde luego, la incertidumbre sobre la calificación de estos *gig workers* hace que sea igualmente incierta la determinación de la legislación aplicable (Parlamento Europeo, 2016). Lo que explica que el Comité Económico y Social Europeo haya apelado a la necesidad de aclarar si las normas de la Unión Europea vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo son aplicables a estas nuevas formas de empleo, así como los procedimientos para tratar el incumplimiento de dichas normas, la responsabilidad de las inspecciones y los seguros de responsabilidad para trabajadores, consumidores y terceros (CESE, 2016).

La consideración de los prestadores de servicios a través de plataformas digitales como trabajadores por cuenta ajena supone la operatividad de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (LPRL). Sin embargo, de tratarse de trabajadores autónomos, el marco normativo preventivo resultaría a todas luces más deficitario, pues la LPRL apenas contiene previsiones relativas a los mismos, más allá de las escuetas disposiciones de coordinación de actividades empresariales, resultando las medidas de prevención previstas en la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo claramente insuficientes –destaca significativamente la ausencia de evaluación de riesgos o planificación preventiva–.

Así, el art. 8 del texto legal recién referido es el único precepto del ordenamiento jurídico que, con carácter específico y exclusivo, trata la prevención de riesgos laborales de los trabajadores autónomos. El precepto alude al papel “activo” que deben asumir las administraciones públicas mediante actividades de promoción de la prevención, asesoramiento técnico, vigilancia y control del cumplimiento por los trabajadores autónomos de la normativa de prevención de riesgos laborales, así como a través de la correspondiente promoción de una formación en prevención específica y adaptada a las peculiaridades de estos trabajadores. Igualmente, se alude al deber de información en aquellos casos en que los trabajadores autónomos deban operar con maquinaria, equipos, productos, materias o útiles proporcionados por la empresa para la que ejecutan su actividad profesional, pero no realicen esa actividad en el centro de trabajo de la misma; al tiempo que se reconoce el derecho del trabajador autónomo a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo cuando considere que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o salud.

Teniendo en cuenta esta –parca– regulación, así como la escueta referencia contenida en la disposición adicional duodécima de la LETA a la participación de los trabajadores autónomos en programas de formación e información de prevención de riesgos laborales, no cabe sino concluir la menor protección con la que cuentan los trabajadores por cuenta propia en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Carecen de un marco normativo claro y suficiente que precise cuáles han de ser las medidas preventivas que se deben adoptar en el desarrollo de su actividad profesional para evitar daños a su salud. La presión que los autónomos sufren en el desempeño de su actividad profesional, derivada de la necesidad de competir en el mercado y de garantizar el mantenimiento de su negocio en cuanto medio de vida, implican que, con frecuencia, aquéllos no tengan en cuenta medidas preventivas en el desarrollo de su actividad profesional diaria (López Aniorte y Rodríguez Egío, 2014). Lo cual implica que el derecho enunciado en el art. 4.3.e) LETA a la integridad física y a una protección adecuada de la seguridad y salud de los trabajadores por cuenta propia quede reducido a un mero derecho de papel. Es esta, no hay duda, una de las consecuencias más desfavorables que acompaña a la consideración de los trabajadores de la economía de plataforma como –falsos o verdaderos– autónomos.

## 1.2. Desequilibrio de poderes y prevención de riesgos laborales

Sin entrar ahora en el debate de la naturaleza de la relación jurídica existente entre las plataformas digitales y los prestadores de servicios a ellas adscritos –tema ya abordado con anterioridad en este mismo Estudio– consideramos que quienes prestan servicios en la economía de plataforma merecen protección de su seguridad y salud laboral, del mismo modo que la tienen reconocida los trabajadores dependientes podríamos denominar “tradicionales”. Y es que, unos y otros, participan de una evidente desigualdad en el poder socio-económico y de negociación contractual. A título ilustrativo, en *Uber* es incontestable el reforzamiento de los poderes unilaterales del empresario en la definición de las reglas de producción, de las condiciones laborales o en la decisión de poner fin a la relación laboral (Birgillito, 2017: 5). No otorgar protección a estos trabajadores sería tanto como renunciar a la función clásica del Derecho del Trabajo, la función por la que nació y donde encuentra su razón de ser, que no es otra que el logro del equilibrio entre el poder empresarial y la protección del trabajador, como medio de solución del conflicto que enfrenta sus intereses antagónicos. Otras razones, tales como evitar prácticas de *dumping* social y la posición más ventajosa en términos de costes para aquellas plataformas que no cumplieran las normas de prevención de riesgos laborales, convergen igualmente en este razonamiento. Además, no cabe perder de vista que un modelo basado en la competitividad necesita prestar atención a la protección de salud en el trabajo, pues ya se sabe que las deficiencias que puedan darse al respecto repercuten en la productividad empresarial.

Es cierto que los modelos de negocio que implantan las plataformas digitales se inscriben en su inmensa mayoría en sectores de actividad que nada tienen de nuevos, más bien incluso lo hacen en

los considerados “tradicionales” –transporte o limpieza, por ejemplo–, pero al hacerlo bajo fórmulas novedosas de trabajo –o que, al menos, redefinen las hasta el momento existentes–, plantean desafíos, entre otros muchos, en el ámbito propio de la prevención de riesgos laborales. En este sentido, las características de la prestación de servicios a través de *apps* o plataformas digitales justifican que los factores de riesgo, aun existentes en otras ramas de actividad, asuman también aquí unas magnitudes propias. Por lo tanto, no cabe duda de que, ante la existencia de riesgos, se necesita igualmente una política preventiva adecuada para su prevención. Es más, la propia significación de la noción de riesgo laboral exige la urgencia en la actuación frente al mismo.

Ahora bien, la aplicación de la normativa existente en materia de seguridad y salud al ámbito propio de los modelos productivos en la denominada “Industria 4.0” muestra disyuntivas. Y es que estas formas de trabajo, como cualesquiera otras de naturaleza atípica o no estandarizadas, introducen peculiaridades que complican la clasificación y regulación de las responsabilidades laborales en lo que concierne al trabajo en cuestión. Es decir, se hace difícil su inserción en los esquemas protectores legales, que están diseñados bajo el paradigma de modelos productivos más tradicionales. Factores como la naturaleza triangular de la que participan estas nuevas fórmulas de trabajo, el carácter temporal que a menudo incorporan, la autonomía del trabajador en aspectos como la gestión del tiempo de prestación de servicios –aspecto locativo–, la ocasional naturaleza informal de algunas de las actividades y la ausencia de un lugar común de trabajo –aspecto temporal– introducen retos en la aplicación del concepto de la relación laboral binaria, permanente y estándar (EU-OSHA, 2017: 15) y, con ello, generan desafíos en la operatividad de las normas destinadas a regularla.

El principal reto estriba, pues, en superar los escollos que encuentra la aplicación de la vigente normativa preventiva, pensada para nuestro tradicional modelo productivo, a las nuevas formas de trabajo englobadas en la *gig economy*. Los estándares preventivos están mayoritariamente diseñados para el paradigma de la “sociedad industrial” y sus tradicionales riesgos correlativos, pero no están pensados para los nuevos tipos de trabajo que afloran en una sociedad post-industrial, asentada sobre estos nuevos modos de prestación de servicios profesionales caracterizados por una mayor flexibilidad espacio-temporal (Fernández Avilés, 2017: 74). Advertida la existencia, no cabe duda, de factores de riesgo que acompañan a estas nuevas prestaciones de servicios –o mejor, estas nuevas fórmulas de llevarlas a cabo–, de lo que se trata ahora es de determinar cómo deben aplicarse los mecanismos preventivos “tradicionales” articulados en la normativa vigente. Es ésta una reflexión a la que ha instado la Comisión Europea, al señalar que la aparición de la economía colaborativa y la entrada en el mercado de nuevos modelos de negocio ofrecen una oportunidad a los responsables políticos y los legisladores de los Estados miembros para considerar “si los objetivos perseguidos en la legislación existente siguen siendo válidos”. La institución comunitaria apela a una orientación a las características específicas, de forma que “cuando se vuelva a evaluar la justificación y la proporcionalidad de la legislación aplicable

a la economía colaborativa, las autoridades nacionales deberían por lo general tomar en consideración las características específicas de los modelos de negocio de la economía colaborativa y los instrumentos que pueden establecer para abordar las preocupaciones de política pública, por ejemplo en relación con el acceso, la calidad o la seguridad” (Comisión Europea, 2016).

Puede mantenerse, en definitiva, que sobre la base de la vocación de universalidad de la LPRL, no existe óbice para extender su aplicación a los servicios prestados bajo fórmulas propias de la *on-demand economy*, en aras de lograr la tutela de la seguridad y salud de cuantos prestan servicios bajo estas nuevas fórmulas. Tutela que viene a constituir corolario de cualquier trabajo decente. Ahora bien, el procedimiento de esta extensión aplicativa no se antoja sencillo, sino que, por el contrario, plantea no pocas disfunciones. Precisamente por ello, procedemos al análisis de los principales desajustes con que tropieza la extrapolación del marco normativo preventivo a las formas de trabajo propias de la economía de plataforma. A dicho análisis se dedican las siguientes páginas.

## 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Mucho se ha hablado de la precarización de las condiciones laborales que implican las nuevas formas de trabajo nacidas bajo la “mal llamada” economía colaborativa, pero menos desde la óptica de la prevención de riesgos. En este sentido, si bien es por todos conocida la controversia que suscitan las notas características que definen al trabajo en la economía de plataforma, tales como la ausencia de un horario determinado, los mecanismos competitivos de asignación de trabajo, la sobrecarga del mismo, a menudo polivalente –*multitasking*– y con compensaciones bajo fórmulas *pay-as-you-go*, el carácter frecuentemente esporádico de los servicios prestados o la inestabilidad laboral e inseguridad económica derivada de la variabilidad en el nivel de empleo; lo cierto es que no se ha incidido tanto en las consecuencias para la salud de cuantos prestan servicios “padeciendo” estas condiciones.

En los modelos de trabajo analizados en este Estudio se pueden advertir tanto factores de riesgo que coinciden con los propios del trabajo “tradicional”, como otros más específicos. En el trabajo *offline* a través de plataformas, donde la intermediación es física y no virtual, los trabajadores se enfrentan a los factores de riesgo propios de las actividades que realizan. Así, en el sector del transporte, por poner un ejemplo, el sedentarismo, la concentración exigida, la tensión que genera la conducción, el ruido y vibraciones, las posturas forzadas, los posibles atracos y las colisiones o actos violentos vienen a constituir comúnmente circunstancias que pueden hacer peligrar la salud de quien presta los servicios en tales actividades (Rodríguez Egio, 2017: 518). Por su parte, cuando el trabajo a través de las plataformas es *online* –la prestación de servicios se lleva a cabo telemáticamente–, se detectan los riesgos aparejados al trabajo a través de medios tecnológicos, muy señaladamente el estrés, considerado uno de los más importantes riesgos emergentes en el trabajo, teniendo en cuenta el ingente coste humano de



tipo económico y social que supone (Sánchez Pérez, 2016: XIII). Es lugar común afirmar la neutralidad de la tecnología, pues puede suponer un riesgo o un valor, en el sentido de que los riesgos derivados de su uso responden en gran medida a cómo sea este último. La autogestión del tiempo resulta un ejemplo muy ilustrativo al respecto, pues la implantación tecnológica permitiría mayores posibilidades a la conciliación de la vida laboral y personal, o todo lo contrario, un factor de riesgo añadido a consecuencia de la conectividad y disponibilidad constante del trabajador y a una deficiente gestión de los tiempos vitales.

El denominado tecnoestrés constituye un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías de la información y comunicación o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las nuevas tecnologías que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las NTIC (Salanova Soria, 2003: 231). La mayor parte de sus síntomas son similares a los de las demás formas de estrés –fatiga, insomnio, depresión, dolores de cabeza y tensiones musculares–, aunque el primer síntoma que puede alertar de la presencia del tecnoestrés son episodios de irritabilidad o resistencia obstinada a recibir instrucciones sobre el funcionamiento de cualquier elemento tecnológico (Alfaro De Prado Sagrera, 2009: 127). La LPRL toma en consideración el impacto de la introducción de nuevas tecnologías en la salud de los trabajadores, hasta el punto de que constituye uno de los supuestos en que procede realizar una nueva evaluación de riesgos laborales (art. 16 LPRL).

La carencia de información/formación práctica sobre las nuevas tecnologías se muestra como un problema concretado en la falta de habilidad o incompetencia de los usuarios, dadas las altas dimensiones laborales generadas con las técnicas de información y comunicación, ante las que fallan los recursos personales. Por otra parte, la tecnificación puede provocar un excesivo reparto de tareas, haciendo individualmente de importancia directa en la consecución del producto final, convirtiendo el trabajo en monótono y generando una gran frustración (Rodríguez Escanciano, 2015: 24).

Según se ha indicado (Martínez Selva, 2016: 128), las nuevas tecnologías introducen una serie de novedades en las fuentes de estrés, como es el caso de las características interactivas, de portabilidad, de difusión masiva y conectividad permanente de los nuevos soportes y sistemas, el uso excesivo de la comunicación a través del ordenador, a lo que se añade la gran capacidad de agregar y procesar datos. Contribuyen a una mayor injerencia del trabajo en el tiempo de ocio y en la vida personal, a la despersonalización de las relaciones laborales y a un exceso de supervisión derivado de la información que la entidad puede poseer del empleado. Existen también dificultades de tipo técnico, pues se asiste a una excesiva dependencia, lentitud de las aplicaciones, cambios continuos en las mismas, caídas de la red y pérdida de datos. Todo lo cual suele generar la sensación subjetiva de más carga de trabajo y de menor control –y capacidad de afrontamiento– sobre el mismo.

Pero, como se apuntaba, el trabajo en la economía de plataforma incorpora riesgos propios, característicos. Así, se advierten riesgos derivados del aislamiento del trabajador –cuando menos paradjico en un contexto de multiconexión–, al carecer de vinculación a un determinado centro de trabajo y de relaciones interpersonales. Además, el enfoque *just in time* que preside la lógica de estos modelos de trabajo impone una suerte de urgencia en la aceptación de la tarea, con el riesgo de que un excesivo retraso en la misma pueda castigarse con la adjudicación de esa tarea a otro trabajador. Igualmente, la presión que ejercen las valoraciones efectuadas por los clientes en las plataformas puede desembocar, y de hecho en no pocas ocasiones lo hacen, en cuadros de ansiedad y estrés. Máxime si se tiene en cuenta que, sobre la base de estas evaluaciones y opiniones, se hace depender la retribución, la carga de trabajo o la misma permanencia en la base de datos de la plataforma. Por poner un ejemplo, en *Uber*, las cuentas de los conductores son desactivadas si los *ratings* son excesivamente bajos.

A todo lo anterior se suma el hecho de que los trabajadores de las plataformas digitales tienden a ser jóvenes (Valenduc y Vendramin, 2016: 33), lo que supone un factor de riesgo independiente -y reconocido- de lesiones laborales, siendo menos probable que hayan recibido formación en materia de seguridad y salud en el trabajo (EU-OSHA, 2017: 25). Por otra parte, los jóvenes se ven especialmente afectados por las nuevas tecno-adicciones (nomofobia, etc.).

Ya se sabe que la evaluación de riesgos tiene una importancia capital en el deber de proteger la seguridad y salud, para adoptar desde aquella cuantas medidas sean necesarias para prevenir, reducir o eliminar los factores de riesgo advertidos –de corte general o de corte específico para cada factor–, sin que se considere admisible el recurso a técnicas como las encuestas de satisfacción o de clima laboral, pues no tienen específicamente como objeto la protección de la seguridad y salud de los trabajadores (Velázquez Fernández, 2018: 8). Debe reconocerse la destacada importancia –y su obligatoriedad en los casos de laboralidad de las relaciones que se desarrollan en el seno de tales empresas- de la evaluación de riesgos laborales, como instrumento de gestión empresarial, también en el ámbito de la economía de plataforma. Por tanto, los factores de riesgo anteriormente referidos son susceptibles de evaluación para determinar su impacto en la salud física y psíquica de los *gig workers* e integrarlos, así, en la planificación de la actividad preventiva y actuar sobre ellos. Si bien, lo que ocurre es que las propias circunstancias en que se prestan los servicios en estos nuevos modelos de negocio dificultan los procedimientos de identificación y evaluación.

Las formas de organización propias de la economía de plataforma envuelven una notable fragmentación de la actividad empresarial. En efecto, si hay algo que las caracteriza es su heterogeneidad, que se suma a la heterogeneidad que a su vez acompaña la mano de obra. Las plataformas *online* tienden a combinar actividades que necesitan un elevado nivel de competencias con actividades de mera ejecución que no requieren ninguna competencia específica (Dagnino: 2015, 7-9). Y qué decir de las

plataformas genéricas, del tipo de *Amazon Mechanical Turk* o *TaskRabbit*, concebidas para desarrollar cualquier clase de tarea.

La polivalencia y la plurifuncionalidad preside, así, la prestación de servicios en la *on-demand economy*, siendo la oferta de servicios que realiza la plataforma una opción organizativa empresarial unilateral que el trabajador sólo puede aceptar o descartar y, además, no con absoluta libertad, por cuanto el rechazo de prestaciones de servicios es penalizado. La empresa decide ofrecer los servicios de manera microfraccionada para lograr una subasta a la baja entre todos aquellos que prestan los servicios y aparentar a la vez una supuesta libre actuación entre un demandante de un servicio y un profesional autónomo (Molina y Pastor, 2018: 331). El cometido de un solo trabajador puede suponer distintos tipos de tareas, lo que tiene implicaciones en las obligaciones preventivas. Ahora bien, el dato de que las plataformas sean empresas a través de las cuales se canalizan una pluralidad heterogénea de servicios, no les exime de sus obligaciones preventivas como empleadores, como sucede con las más tradicionales empresas “multiservicios”, a las que se equipararían a estos efectos.

La evaluación y planificación tropiezan también con obstáculos relacionados con el lugar de trabajo. La prestación de servicios en la economía de plataforma se caracteriza por la deslocalización espacial, sin que exista un centro de trabajo fijo como en las formas de trabajo “tradicionales”. Más allá de los interrogantes que se plantearía cuando la prestación de servicios tenga lugar en los domicilios particulares de clientes –por ejemplo, la plataforma *Helping*–, conviene destacar que, cuando se trabaja *online* desde el propio domicilio del prestador de servicios, éste debería asumir –como está previsto respecto del teletrabajo (Mella Méndez, 2016: 130)– un papel de colaboración para evaluar los riesgos y hacer efectivas las medidas de protección. Lo cierto es que tampoco en estos casos resulta fácil la aplicación de las medidas previstas para el teletrabajo a la economía colaborativa, ya que no existe un lugar físico en el que se pudiera aconsejar trabajo presencial. Por su parte, ese grado de implicación del trabajador exige romper con la unilateralidad que preside las relaciones jurídicas en este ámbito, donde el trabajo está predefinido y el trabajador no encuentra más opción que aceptarlo o rechazarlo. No está de más recordar el aislamiento que caracteriza al prestador de servicios en la economía de plataforma, sin que exista canal de comunicación entre éste y la empresa que gestiona la plataforma digital, lo que también supondría más de un problema para la efectiva formación comprensiva de actuaciones individuales de asesoramiento y recomendaciones generales de diverso tipo, como aquellas relativas a la gestión del tiempo de trabajo o del estrés (Fernández Avilés, 2017: 91). Lograr la colaboración activa del trabajador, que es el que mejor conoce los posibles riesgos y puede aportar puntos de vista sobre cómo prevenirlos (OSHA, 2016: 20), no resulta por tanto simple de materializar en la industria 4.0. No sólo eso, la despersonalización que caracteriza las formas de organización del trabajo en la *gig economy* constituye un escollo no menor en la materialización de la adaptación del trabajo a la persona como principio inspirador de nuestro sistema preventivo en general.

Pero todo ello no significa que los mecanismos preventivos no puedan adaptarse a la peculiar deslocalización locativa de estos nuevos modelos organizativos, podrá decirse que se requiere de un papel más activo de los trabajadores, pero también requerirse un especial esfuerzo empresarial para lograr que los ambientes de trabajo “deslocalizados” estén libres de riesgos.

A lo anterior se suma la problemática que incorpora el trabajo desde el domicilio particular del trabajador en cuanto al acceso al mismo por autoridades competentes y empleador –inviolabilidad del domicilio–, que precisa de la necesaria notificación y consentimiento del interesado. Sería igualmente elemento de debate la posible autoevaluación de riesgos por el propio trabajador, como está previsto para los trabajadores a distancia en las normativas autonómicas del sector público. Autoevaluación que necesitaría la previa formación del interesado, lo que de nuevo chocaría con la ausencia de comunicación entre plataforma y prestador de servicios. Pero es una comunicación que debe imponerse –normativamente- a estos efectos de tutela de la seguridad y salud laboral.

La gestión preventiva se complica, además, en cuanto al tiempo de trabajo. Y ello porque frecuentemente estos trabajadores prestan servicios para varias plataformas, lo que hace difícil –pero no imposible por los medios tecnológicos avanzados que se emplean en la economía de plataformas- el control individual del tiempo invertido en la prestación de servicios para cada una de ellas. Por otra parte, aquí nada nuevo bajo el sol, serían situaciones equiparables al tradicional pluriempleo (o bien pluriactividad).

Una vez detectados los riesgos, con más o menos dificultades, se debería proceder a la planificación y a la adopción de las medidas de prevención oportunas. La importancia de la planificación y desarrollo de medidas preventivas es incontestable, asumido que la ausencia de política preventiva puede dar lugar a la aparición de otros factores de riesgo. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha destacado, a modo ilustrativo, la posibilidad de que los trabajadores desarrollen hábitos nocivos o antisociales como medio de afrontar el estrés laboral, tales como la adicción al alcohol o a las drogas, lo que podría ser advertido por el empresario en cualquier forma tradicional de trabajo, pero que puede agravarse si nadie presta atención a la situación. En cualquier caso, medidas como descansos o la misma desconexión digital para reducir los estragos de la constante disponibilidad como factor desencadenante del estrés ocupacional no serían de fácil articulación, toda vez que los encargos se reciben a través de la plataforma y que, en definitiva, el vínculo que mantienen con la misma es exclusivamente virtual (EU-OSHA, 2015). Ahora bien, aunque su articulación sea más compleja, no son de imposible articulación, máxime con el potencial tecnológico que se despliega –también organizativamente- en la economía de plataformas y su capacidad para generar y gestionar información, que también debería ser aprovechable para garantizar la tutela de la seguridad y salud de los que prestan sus servicios en dichos contextos productivos.

### 3. LAS DIFICULTADES PARA EXTRAPOLAR LAS NORMAS PREVENTIVAS DISEÑADAS PARA LAS RELACIONES TRIANGULARES

#### 3.1. Reglas aplicables a las relaciones de trabajo a través de empresas de trabajo temporal

Por su funcionamiento como intermediarias en las transacciones de servicios en el mercado digital, las plataformas *online* podrían guardar cierta semejanza con otras fórmulas de relaciones triangulares de trabajo y contribuir al debate sobre la potencial aplicación de las disposiciones preventivas específicamente previstas para estos supuestos. El Parlamento Europeo ha advertido que las plataformas de internet son “estructuralmente similares” a las empresas de trabajo temporal. No en vano, en la Resolución de 15 de junio de 2017 sobre una Agenda Europea para la economía colaborativa, ha pedido a la Comisión que estudie en qué medida la Directiva sobre las empresas de trabajo temporal resulta aplicable a plataformas en línea específicas, al considerar que muchas de las plataformas *online* que actúan de intermediarias tienen una estructura similar a la de las empresas de trabajo temporal (relación contractual triangular entre el trabajador de la empresa temporal/el trabajador de la plataforma, la empresa de trabajo temporal/la plataforma en línea y la empresa usuaria/el cliente).

Sin embargo, y a la espera de que la institución comunitaria se pronuncie al respecto, no se antoja sencilla la aplicación de las previsiones del art. 28 LPRL relativas a las relaciones de trabajo a través de empresas de trabajo temporal. Nos encontramos con varios factores que obstaculizan su virtualidad aplicativa, y que vienen a coincidir con los señalados por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo si bien respecto de la Directiva 2008/104/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de noviembre de 2008, relativa al trabajo a través de empresas de trabajo temporal (EU-OSHA, 2017: 16 y 17).

En primer lugar, las personas –clientes– que reciben la prestación de servicios solicitada a través de la plataforma digital difícilmente pueden ser calificadas como empresas usuarias, en tanto en cuanto actúan como particulares. Asimismo, esta posible aplicabilidad no quedaría exenta del debate sobre el contrato de trabajo o relación laboral que presupone la relación jurídica entre empresa de trabajo temporal y trabajador en misión pudiera darse entre plataformas *online* y prestadores de servicios, si la práctica totalidad de estos intermediarios digitales parten de la calificación de los mismos como trabajadores autónomos (sin entrar ahora en rebatir esta calificación, que no se comparte, ni en destacar el ya incipiente número de resoluciones judiciales que califican acertadamente, a nuestro parecer, la relación jurídica como relación de trabajo por cuenta ajena en ciertas hipótesis).

La consideración del trabajo prestado a través de plataformas como trabajo de duración determinada plantea dilemas no menores. Y es que, como advierte la Agencia Europea para la Seguridad

y la Salud en el Trabajo, es preciso distinguir entre la naturaleza temporal del contrato y la naturaleza temporal de las tareas llevadas a cabo, sin que existan argumentos para considerar cada microtarea –un reparto de comida a domicilio o un desplazamiento de pasajeros, por ejemplo– como un contrato por obra y servicio determinado independiente. La micro-fragmentación de las tareas es un obstáculo para ello, pero tampoco es menos cierto que disponemos de fórmulas contractuales laborales que permiten una gestión bastante fraccionada de los tiempos de trabajo (temporales y a tiempo parcial –en su variante “a llamada”-). Aunque puede darse el caso de que un trabajador sólo preste un determinado servicio en la plataforma *online* en la que esté registrado, la mayoría de las relaciones contractuales con estos intermediarios digitales están diseñadas para tener una duración mayor, incluso indefinida.

### 3.2. La coordinación de las actividades preventivas

El art. 24 LPRL enuncia las obligaciones de coordinación de actividades empresariales refiriéndose específicamente a los supuestos de contratas y subcontratas. La potencial aplicación de tal precepto a las nuevas formas de trabajo de la *on-demand economy* tropezaría con la ausencia de uno de los presupuestos establecidos. En concreto, no existe un lugar de trabajo común donde se desarrollan las actividades profesionales. El elemento locativo es crucial para se despliegue efectivamente el conjunto de obligaciones que diseña el citado precepto. La economía de plataforma se caracteriza porque no hay centros de trabajo físicos, que han servido de tradicionales puntos de referencia en la aplicación de garantías institucionales básicas del Derecho del Trabajo.

No cabe perder de vista que, como consecuencia de la digitalización de los modelos de negocio, las empresas adquieren características que ponen en tensión, desde la perspectiva de su aplicabilidad, un Derecho surgido y construido sobre la base de empresas con una dimensión física (Molina y Pastor, 2018: 324). Entre otras, las normas relativas a la negociación colectiva, la representación de los trabajadores o la misma modalidad de organización de la actividad preventiva aparecen vinculadas a dicha dimensión física. El lugar –como el tiempo– de trabajo aparece desdibujado en estas nuevas formas de trabajo, caracterizadas por la deslocalización geográfica y la flexibilidad laboral, lo que también impondrá dificultades, según tendrá ocasión de analizarse, en la depuración de responsabilidades.

Cuando se opera en el marco de la *gig economy*, surge la necesidad de “readaptar” el concepto mismo de lugar de trabajo, que podría pasar a ser concebido según el caso como una suerte de “*sitio virtual*”. La Comisión Europea, tras constatar que las nuevas tecnologías de la información y las nuevas formas de trabajo –como las propias de la economía de plataforma– hacen posible que cada vez más personas trabajen ocasional o habitualmente fuera de las instalaciones de la empresa, estima necesario cambiar hacia una concepción más dinámica del “lugar de trabajo”. Tanto es así

que se ha comprometido a clarificar dicha noción y estudiar cómo actualizar, simplificar o eliminar los anexos de la Directiva relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, teniendo en cuenta los cambios acontecidos en los métodos de trabajo.

Así pues, en la medida en que el tradicional centro de trabajo se “desmaterializa” y se vuelve más difuso, el marco normativo laboral podría también acudir a la tradicional *fictio iuris*, como mecanismo para determinar “sitios virtuales” (no físicos) como centros de imputación de la normativa preventiva y su conjunto de obligaciones.

#### 4. DILEMAS EN LA REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Las formas de trabajo que han nacido en la economía de plataforma también plantean deficiencias en términos de representación y participación de los prestadores de servicios, al igual que ocurre en general con la actividad colectiva de defensa de sus intereses profesionales. No deja de ser paradójico que, frente al control absoluto del empresario de la plataforma, no existe ningún control —o contrapoder- sindical que pudiese contribuir a promover el cumplimiento de las obligaciones preventivas. El fortalecimiento de los mecanismos de dimensión colectiva es una asignatura pendiente de la *gig economy*, pues limita el posible papel de los Delegados de Prevención (y, por ende, de su participación en el Comité de Seguridad y Salud al respecto).

Más allá de la pretendida calificación de los trabajadores de la economía de plataforma como trabajadores por cuenta propia, que lleva consigo la exclusión de estos derechos (tampoco se olvide que los trabajadores autónomos sin contratados a su servicio tienen derecho a afiliarse al sindicato de su elección), lo cierto es que la digitalización del trabajo ha tenido un efecto disruptivo en las relaciones laborales al reforzar su individualización (y por tanto, a su descolectivización), cuando no a una propiciada “deshumanización” del trabajo por la plataforma (los trabajadores no sólo no se relacionan e interactúan entre sí, sino que llegan incluso a ignorar la identidad de las demás personas que prestan servicios vía intermediación de la misma plataforma). Sin lugar a dudas, la fragmentación de las relaciones de empleo erosionan la capacidad de representación y participación.

La autotutela de estos trabajadores plantea no pocos desafíos, pues, lejos de existir jerarquías o estructuras organizativas, sólo se cuenta con foros y redes de trabajadores conectados entre sí mediante una plataforma digital (Rodríguez Fernández, 2018: 86). Bien empleados esos foros y redes, pueden ser un instrumento privilegiado para la articulación de sus intereses colectivos, y ese potencial debería ser aprovechado desde un punto de vista sindical. Hay grandes posibilidades para desarrollar acción sindical a través de redes sociales y eso debería ser objeto de una profunda reflexión.

Además, factores como la dispersión en internet, la ausencia de espíritu de cooperación dada la alta competitividad entre los prestadores de servicios, así como el miedo a represalias o efectos perjudiciales en las oportunidades de trabajo futuras derivadas de la acción reivindicativa, juegan a la contra del fenómeno colectivo (De Stefano, 2016: 9). Es sumamente ilustrativo el que en algunas movilizaciones los *gig workers* hayan acudido con máscaras (como colectivo “invisible” y “despersonalizado”).

La economía de plataforma presenta, por tanto, peculiaridades que dificultan, por no decir que *de facto* impiden, la defensa de los derechos de los trabajadores a través de su organización colectiva. A lo anterior se suma el hecho de que la normativa sobre representación de los trabajadores tampoco se adecua al actual contexto de internacionalización en la prestación de los servicios (Fita Ortega, 2017). De hecho, el Comité Económico y Social Europeo ha recomendado que la Comisión Europea, la OCDE y la OIT trabajen en conjunción con los interlocutores sociales para desarrollar normas adecuadas sobre las condiciones de trabajo dignas y la protección de los trabajadores en línea y de los trabajadores acogidos a otras nuevas relaciones laborales (CESE, 2016).

Sería, desde luego, deseable una participación colectiva institucionalizada, en general, y en el terreno de la prevención de riesgos laborales en particular. La Confederación Europea de Sindicatos también coincide en esta necesidad, pues ha reclamado la garantía del derecho a organizarse, realizar acciones colectivas y negociar convenios colectivos (CES, 2017). Sin embargo, la economía de plataforma introduce distorsiones para la aplicación de la normativa referida a la defensa de los intereses de los trabajadores en materia de prevención de riesgos en el trabajo, dificultando la existencia de representantes del personal que ejerzan las competencias jurídicamente establecidas en materia de información, consulta y negociación, vigilancia y control y ejercicio de acciones ante las empresas y los órganos y tribunales competentes (art. 34.2 LPRL).

Las características que presentan estas nuevas formas de negocio, en lo relativo a dos puntos de referencia básicos para la aplicación de la normativa sobre representación unitaria de los trabajadores, tales como la figura del trabajador y el centro de trabajo, representan algunos de los escollos al efecto. En este sentido, los *gig workers* no están adscritos a ningún centro de trabajo físico —quién sabe si en un futuro se podría dar la posibilidad de contar con unidades representativas virtuales—. El centro de trabajo pierde, por tanto, virtualidad como centro de imputación normativa. De ahí que se haya llamado a la necesaria modernización de su definición legal para hacer frente a la nueva realidad empresarial y laboral, sobre la base de que todo trabajador asalariado tiene que estar adscrito a un centro de trabajo, aunque sea “espiritualizado” o, llegado el caso, coincidente con el domicilio social de la empresa (Vivero Serrano, 2017: 19). Así, la propia configuración de estas plataformas en torno a una *app*, que deviene el elemento tecnológico organizativo que dota de unidad a todo el conjunto de actividades desarrolladas por los trabajadores que prestan servicios, ha sido considerada un elemento clave en la aplicación



del concepto de centro de trabajo a este tipo de entornos virtuales. De forma que, como regla general, el centro de trabajo habría de referirse al centro de trabajo desde el que se dirija la operatividad de la aplicación (Pastor Martínez, 2018: 226).

Por lo tanto, ni los problemas de calificación de la relación, ni la determinación del centro de trabajo, como criterio de imputación de las normas sobre representación legal de los trabajadores, son obstáculos insalvables para la instauración y garantía de existencia de los instrumentos de representación de los trabajadores en materia preventiva (en concreto, la designación de delegados de prevención que ejerzan plenamente el conjunto de competencias, facultades y garantías que tienen atribuidos en la materia).

El dilema no es en nada simple pues, paradójicamente, el modelo preventivo europeo descansa en una colaboración y negociación constante entre empresarios y trabajadores, mientras que la *on-demand economy* implanta un escenario de reducción y fragmentación de las relaciones laborales, donde los representantes de los trabajadores cada vez tienen menos presencia y menos poder (INSHT, 2014). El funcionamiento de estos modelos nuevos de negocio dificultan la existencia de una representación unificada, por la falta de transparencia en su funcionamiento, se habla, muy significativamente de la “algocracia”, como aséptico modo de funcionamiento que, en realidad, oculta el verdadero poder directivo detrás de los algoritmos. Por ello, el reforzamiento y exigencia de las fórmulas de representación legal de los trabajadores podría garantizar también un cierto reequilibrio de poder en el seno de estas relaciones de trabajo.

Las organización de las plataformas contribuye poco o nada a la promoción de esa conciencia colectiva que se apela en estas líneas. De ahí que haya sido a través de movimientos informales o distintas plataformas cómo los *gig workers* han logrado dar voz colectiva a sus intereses profesionales mediante información mutua y mecanismos de evaluación de las plataformas. Esto se ha visto acompañado de acciones colectivas que, tímidamente, comienzan a aparecer con el impulso de redes informales que canalizan un “interés colectivo”.

Efectivamente, existen diversas formas emergentes de acción colectiva, si bien no comparten los mismos patrones. Se asiste, así, al nacimiento de iniciativas de organizaciones sindicales como el *Fair Crowd Work*, que es un sindicato propio de trabajadores de plataformas digitales y utiliza, como estrategia sindical, un ranking de evaluación de las propias plataformas para conocimiento de las personas que pretendan trabajar en ellas (Rodríguez Fernández, 2018: 84) o, en el caso español, la plataforma digital llamada “Tu Respuesta Sindical Ya” que ha puesto en marcha UGT para apoyar a los trabajadores que prestan servicios en estas plataformas, dando respuesta a las consultas que puedan formular [[www.turespuestasindical.es](http://www.turespuestasindical.es)].

De igual modo, los propios trabajadores afectados están comenzando a protagonizar movilizaciones, reivindicaciones y organizaciones, asumiendo un papel de gran relevancia el que se ejerce por las redes sociales. La plataforma “Riders x Derechos” es un ejemplo de la creciente sensibilización colectiva.

En el plano normativo, resulta especialmente destacable el caso francés, pues la Ley n° 2016-1088, de 8 de agosto de 2016, relativa al trabajo, modernización del diálogo social y garantía de las trayectorias profesionales, reconoció el derecho de los trabajadores de las plataformas digitales a la acción colectiva en defensa de sus intereses, a fundar sindicatos y a afiliarse a los mismos. En Dinamarca, por su parte, ha constituido un hito el convenio colectivo entre el sindicato 3F y la plataforma Hilfr.dk –en vigor desde agosto de 2018–, que reconoce a los trabajadores de la economía de plataforma los mismos derechos garantizados al resto de trabajadores. Mientras que –en Alemania– ocho plataformas digitales firmaron en el año 2017 un Código de Conducta que apela, entre otros aspectos, a la clara definición de tareas y horarios, así como a la interacción y comunicación abierta entre plataforma y trabajadores.

La prevención de riesgos laborales demanda, en definitiva, la acción de los representantes de los trabajadores, quienes tienen un papel importante en la tutela del interés colectivo profesional en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo (está acreditado, por las encuestas –v. gr. Esener– que la existencia de implantación sindical mejora los resultados de los sistemas de PRL). Pero, paradójicamente, el colectivo de los *gig workers* está marcado por una gran individualización –la comunicación mediatizada que habilitan las nuevas tecnologías contribuyen a “despersonalizar” el trabajo–. La continua rotación, la prestación ocasional de servicios por parte de muchos de los trabajadores, para quienes el trabajo a través de las *apps* no representa su principal fuente de ingresos, contribuyen a que no surja identidad y responsabilidad colectiva, sentido de pertenencia y sentido de la solidaridad colectiva. Como se ha apuntado, el asunto es más ideológico que propiamente tecnológico, pues se trata del auge del individualismo y la crisis de la conciencia colectiva, aunque el factor tecnológico pueda también retroalimentar el fenómeno des-colectivizante (Fernández Avilés, 2017: 99). Frente a esta tendencia de individualización, se debe oponer el principio de la interpretación más favorable de los derechos colectivos –53 CDFUE–, cuya virtualidad en este ámbito permitiría ampliar a los sujetos titulares y extender los derechos colectivos a ámbitos más amplios que el del trabajo dependiente, a nuevas formas de trabajo, incluidas las imbricadas en el contexto digital que prestan servicios en una situación de debilidad contractual y social (Rota, 2018: 94).

El plano normativo asume igualmente importancia, pues ya se sabe la destacable labor complementaria, y de mejora (art. 2.2 LPRL), que en las fórmulas tradicionales de trabajo despliega la negociación colectiva en la determinación de la acción preventiva de la empresa, en cuanto instrumento apegado a la realidad empresarial. Es precisamente el colectivo el ámbito negociador más idóneo para

la tutela de los intereses de los trabajadores, ya que los representantes de los trabajadores no sienten de igual modo la presión que el trabajador individual puede sufrir frente a su empresario (Mella Méndez, 2016: 111). Sin embargo, el poder negociador de los trabajadores aparece cada vez más erosionado, en un contexto de máxima competitividad de los trabajadores y el aumento de la desigualdad económica. Ello sin perjuicio del debilitamiento que supuso la reforma laboral de 2012, en la senda de la descolectivización del sistema laboral, y que termina por restaurar el desequilibrio en el juego de intereses a favor de la autonomía de la voluntad y reforzar la debilidad de la posición del trabajador.

Las dificultades para abrir espacio a la negociación colectiva en la *on-demand economy* no sólo derivan del estatuto de trabajo autónomo con el que se viene insistiendo en regular la prestación de servicios a través de las plataformas digitales, sino también de la misma delimitación de las unidades de negociación. En este sentido, se ha propuesto construir espacios de regulación convencional sectoriales, determinando convenios para cierto tipo de plataformas en razón de las actividades que engloben, o generar convenios de empresa que se aplicarían a las gestoras de cada una de estas plataformas (Rodríguez-Piñero, 2017: 34).

Resulta difícil que la negociación colectiva, en su configuración actual, pueda hacerse paso en los nuevos modelos de negocio. Conocer las unidades de negociación es muy complejo en un mercado virtual donde es difícil computar las personas realmente activas, entre otras cosas porque pueden prestar servicios de manera simultánea para diferentes plataformas virtuales. La heterogeneidad de los prestadores de servicios en las plataformas, con diferentes exigencias en función de la propia actividad, supone otro factor distorsionante de la acción colectiva. Como se ha apuntado, los intereses divergentes y las perspectivas subjetivas relacionadas con el trabajo de la plataforma influyen en la viabilidad de este tipo de acciones, pues se trata de una mano de obra fuertemente volátil (Dagnino, 2005: 24). Al tiempo, en un ámbito donde los trabajadores no se conocen entre sí, ni tienen trato directo entre ellos, se hace complejo crear relaciones de confianza suficientes para elegir representantes (Todolí, 2017: 9).

Nos encontramos, como puede advertirse, con problemas nada simples relativos no ya solo a la configuración de los órganos de representación y el cómputo de los trabajadores, sino también el ejercicio de las funciones por estos representantes. De ahí la necesidad de una regulación jurídica que concrete las particularidades de los derechos de representación colectiva de estos trabajadores y su ejercicio. Lo que está claro es que si buena parte de las posibilidades que implantan las nuevas tecnologías introducen estas disfunciones, la promoción de formas de representación y de participación deben venir de la mano de la utilización de los mismos mecanismos tecnológicos. Hay que aprovechar las sinergias de las NTIC para la defensa de intereses colectivos. Las estrategias deben orientarse, por tanto, a la utilización de herramientas digitales para reformular los canales de información y comunicación con los trabajadores. Comunicaciones electrónicas, votos electrónicos o reuniones telemáticas

aparecen como elementos claves de interacción. Asimismo, deviene necesario superar el criterio de la calificación del trabajo al servicio de las plataformas digitales con el fin de favorecer la organización colectiva, así como adoptar un enfoque transnacional que cohesione la acción sindical con las actuales formas de organización del trabajo.

## 5. LA VIGILANCIA DE LA SALUD

Menos problemas de aplicación plantearía el art. 22 de la LPRL y la regulación que contiene sobre la vigilancia de la salud. Ya se sabe que, de conformidad con el precepto, el empresario debe garantizar a los trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Vigilancia que sólo puede llevarse a cabo cuando el trabajador preste su consentimiento, excepto –previo informe de los representantes de los trabajadores– los supuestos en los que la realización de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. El mero consentimiento del trabajador no siempre resultará suficiente para considerar ajustada a Derecho la práctica del reconocimiento médico. Y es que el trabajador ha de conocer con suficiente detalle tanto el objeto del reconocimiento como las exploraciones y análisis a los que será sometido. El consentimiento deba ser individualizado sin que sean admisibles los consentimientos estandarizados introducidos, como una cláusula más del contrato de trabajo, ni mucho menos por vía de negociación colectiva suplantando los representantes de los trabajadores la declaración de voluntad que la ley reserva a los trabajadores (Montoya Medina, 2017).

Qué duda cabe de que en la determinación del impacto de las condiciones de trabajo en la salud del trabajador plantearán mayor dificultades los supuestos de las plataformas genéricas, diseñadas para desarrollar cualquier tipo de actividad –como por ejemplo *TaskRabbit*–. Por otro lado, deberá tenerse en cuenta el uso de las NTIC que conlleva irremediablemente el trabajo a través de plataformas digitales, aunque en mayor medida, los supuestos en los que el trabajo mediante las mismas es *online*, de modo que la prestación de servicios se lleva a cabo de manera telemática.

El respeto a la intimidad y dignidad aparecen, por su parte, como criterios definitorios de los mecanismos de vigilancia, en tanto en cuanto el control de la salud de los trabajadores debe respetar la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud, al tiempo que los datos obtenidos al respecto no pueden ser usados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador. Si bien el acceso a la información médica de carácter personal se ha de limitar al personal médico y a las autoridades sanitarias que lleven a cabo la vigilancia de la salud de los trabajadores, el empresario

y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención deben ser informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva.

De todos modos, la inestabilidad, intermitencia y otras características de este tipo de trabajo que, en muchos casos, integra el nuevo “preariado social” es cierto que introduce notables dificultades para llevar a cabo el control y seguimiento de su salud estrictamente “laboral”.

## **6. LA COMPLEJA DETERMINACIÓN DE LA ETIOLOGÍA LABORAL A EFECTOS DE RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PREVENTIVAS**

Dado que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están plenamente implantadas en cualquier faceta de nuestra vida cotidiana, sin que su uso sea ni mucho menos exclusivamente laboral, resulta especialmente problemático determinar la condición común o profesional de las contingencias. Lo cierto es que cada vez resulta más difícil deslindar los determinantes laborales de los extralaborales. Lo que tiene implicaciones, entre otros, en el terreno propio de las responsabilidades por incumplimiento de las obligaciones preventivas (Fernández Avilés, 2017: 94-95).

El nexo de causalidad entre los agentes relacionados con el trabajo y la enfermedad o el accidente en cuestión no aparece siempre claramente delimitado. Como se ha señalado, las condiciones particulares en que se lleva a cabo la actividad laboral pueden generar situaciones que impliquen un riesgo que favorezca la aparición o el incremento de patologías que puede afectar genéricamente a cualquier individuo, y en las que resulta difícil determinar una relación de causalidad directa con la actividad profesional desempeñada, ya que pueden aparecer vinculadas con una amplia relación de agentes etiológicos, que a su vez muestran una compleja interrelación (Silvaggi y Sánchez, 2017: 179).

La deslocalización del tiempo y del lugar de trabajo aumenta la incertidumbre sobre la responsabilidad que se pudiera derivar en su caso, al tiempo que complica la actuación de la inspección de trabajo en el control del cumplimiento del deber de protección de la salud de los trabajadores. De ahí la necesidad de formar a su personal en los nuevos conceptos y formas de organización que incorpora la era digital (Páramo y Vega, 2017: 22). No en vano, el Plan Estratégico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social 2018-2020 se refiere, entre los objetivos tendentes a la mejora de la fiscalización del cumplimiento de la normativa del orden social, a definir un procedimiento operativo de trabajo en relación a las empresas que operan a través de plataformas en Internet, e impartir, en colaboración con otros organismos públicos, formación especializada a Inspectores y Subinspectores.

A nadie se le escapa que por las circunstancias que caracteriza la prestación de servicios en la *on-demand economy*, el lugar y tiempo de trabajo pierden sus límites con tal intensidad que resulta complejo determinar la etiología laboral de una patología cuando pueda derivar del uso de las NTIC que también son de uso común en la vida diaria y no estrictamente laboral. En todo caso, estos factores no deben obstaculizar una política decidida de reconocimiento del carácter laboral de estas patologías cuando el medio tecnológico sea una causa eficiente, prevalente o relevante para su adquisición. Esta es una cuestión jurídica trascendente para su adecuado tratamiento reparador como contingencia profesional en el marco de los sistemas de Seguridad Social, pero que también despliega efectos e interactúa con el propio sistema preventivo (Fernández Avilés, 2017: 95).

La infradeclaración, como profesionales, de siniestros y patologías derivadas del trabajo en la economía de plataforma en nada favorece la política preventiva, por desligarse causalmente del trabajo lo que impide actuar sobre los factores de riesgo presente en tales actividades. Tampoco la adecuada tutela reparadora y compensadora de tales daños derivados del trabajo a través de los diversos mecanismos previstos para ello por el ordenamiento jurídico. La tutela de Seguridad Social, en caso de obtenerse, es inferior a la obtenible con la calificación de contingencia profesional. En tales casos tampoco sería operativo el recargo de prestaciones y más dificultosamente la responsabilidad civil, etc. En gran medida, el coste de los daños derivados de la falta preventiva lo externalizan las empresas hacia los sistemas públicos de tutela, así como se impide la entrada en juego de los mecanismos de tutela sancionadora (significativamente, la tutela administrativa sancionadora, que también despliega un efecto disuasorio del incumplimiento de los estándares obligatorios de PRL).

## VI. CONCLUSIONES

*“Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas,  
de pronto, cambiaron todas las preguntas”*

**Mario Benedetti**

Las nuevas formas de trabajo en el marco de la *on-demand economy* traen consigo importantes desafíos para la seguridad, salud y bienestar laboral. Y es que los prestadores de servicios a través de las plataformas digitales sufren, también en términos de prevención de riesgos laborales, la precarización laboral que se viene advirtiendo desde hace tiempo en estas nuevas actividades profesionales ante la impasibilidad de la normativa preventiva, orientada a las formas de trabajo que podríamos calificar como “clásicas” (no en su acepción de desfasadas, sino de típicas o características). La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo ha reconocido que algunos aspectos del trabajo de las plataformas digitales no encajan fácilmente en las categorías normativas preestablecidas (EU-OSHA, 2017: 23). La “mal” llamada economía “colaborativa” (porque, más allá de sus orígenes, propiamente canaliza modelos de negocio lucrativo) constituye una nueva forma de organizar el trabajo a través de plataformas digitales que utilizan algunas “empresas” (aunque tales plataformas traten de eludir tal consideración). De ahí la necesidad de reformular o readaptar el marco regulador existente a las especificidades que presentan las formas de trabajo características de la era digital, que escapan claramente a los estándares tradicionales.

Dentro de la idea de trabajo a través de plataformas digitales encontramos un conjunto de negocios bastante diferentes entre sí, aunque todos compartan la idea de la utilización de una plataforma digital donde oferta y demanda se encuentran. La tecnología puede utilizarse de muchas maneras y dar como resultado diferentes modelos de negocio, donde las repercusiones –sociológicas, económicas y jurídicas– para el mercado de trabajo son distintas.

Así, el llamado *crowdsourcing* –o también llamado *crowdwork*– consiste en tomar una prestación de un servicio, tradicionalmente realizada por un trabajador, y descentralizarla hacia un indefinido y,

normalmente, gran número de personas en forma de llamamiento o convocatoria. Esta nueva manera de organizar el trabajo puede utilizarse para prácticamente cualquier tipo de servicio, especializado o no especializado.

Por una parte, el *crowdwork online* se basa en la existencia de una plataforma virtual que permite a las empresas conectar con un enorme número de trabajadores y distribuir las tareas entre un conjunto de individuos todos sentados enfrente de su ordenador. Ello implica que sus riesgos laborales estarán relacionados con el trabajo de oficina delante del ordenador. Pero por otra parte, el *crowdwork offline* es aquél que requiere una ejecución localizada y física por parte del trabajador. Por lo que sus riesgos dependerán de la actividad o sector concreto al que se dedique.

Las plataformas que realizan *crowdwork* específico –relacionado con una actividad o sector concreto– tiene una mayor capacidad y el interés de controlar el trabajo de los prestadores de servicios con el objetivo de mantener la calidad del servicio producido. Las plataformas que se dedican a un sector o actividad concreta no son una mera base de datos de trabajadores sino que en realidad ejercen, en favor de sus clientes, la actividad que ofertan. Las que ofrecen múltiples servicios tampoco necesariamente escapan a su calificación como empresa, con las correlativas consecuencias en términos jurídicos.

En el contexto de la economía de plataforma se echa en falta un consenso terminológico, una conceptualización común sobre la llamada economía colaborativa y un mejor análisis de los datos existentes. Aunque hay que reconocer la complejidad de esta última cuestión pues, como ha apuntado la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, si bien se sabe que el fenómeno está adquiriendo cada vez mayores dimensiones, resulta complejo cuantificar tanto el número de plataformas, que es continuamente creciente, así como el número de trabajadores por plataforma, al margen de mayores consideraciones sobre la calificación jurídica que merezcan tales relaciones de trabajo. Cualquier intento de recabar un cifra total por la suma de los registros en diferentes plataformas tendrá un resultado inexacto. Es posible que las personas que se hayan registrado estén inactivas, que se registren varias veces en la misma plataforma bajo diferentes identidades o que se registren al tiempo en varias de ellas. Por no hablar de la dificultad de cifrar los trabajadores con contratos de “cero horas” que carecen de reconocimiento legal en muchos países europeos, lo que impide obtener datos al respecto (EU-OSHA, 2015).

Otro de los principales escollos a salvar en cualquier aproximación al trabajo en la economía de plataforma radica en la misma calificación jurídica de la relación que entabla con el prestador de servicios. En concreto, para determinar si el trabajador es laboral o autónomo se debe analizar, entre otras cuestiones, a quién pertenece la plataforma virtual como medio de producción principal, de quiénes son los clientes, quién los busca, si la empresa propietaria de la plataforma recoge información sobre



la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores, si existe organización del trabajo por parte de la empresa –horario, zonas, jornada– aunque sea a través de incentivos –instrucciones indirectas–, si la empresa utiliza medios de control electrónicos –p. ej. GPS–, si el trabajador tiene posibilidades de crecimiento de su negocio más allá de trabajar más horas, en fin, si el trabajador presta servicios bajo su propia marca o bajo la marca de la plataforma virtual.

En los casos en los que la plataforma es meramente un intermediario entre clientes y autónomos, el autónomo difícilmente tendrá el 75% de la facturación de un único cliente (TRADE) puesto que precisamente lo que le proporciona la plataforma es un alto número de potenciales clientes anónimos. Esto es, si el autónomo trabaja mayoritariamente para un único cliente, ambos tendrían poco interés en relacionarse a través de la plataforma digital. En la economía de plataformas la interacción entre cliente y prestador del servicio suele ser puntual o esporádica y anónima, de ahí la utilidad de la plataforma virtual como intermediaria. Siendo esto así, será difícil encontrar verdaderos TRADE en las plataformas virtuales, salvo que se considere que su verdadera empresa cliente es la propia plataforma, en cuyo caso el enfoque varía sustancialmente.

Aunque la plataforma informática siempre destaca las ventajas que esta nueva manera de prestar servicios conlleva para el trabajador, entre ellas, la flexibilidad y autonomía, cabe reparar en que muchas de las características actuales de aquella pueden convertirse en claros factores de precariedad y riesgo laboral. En este sentido, la anomia laboral crea inseguridad jurídica y conflicto laboral tanto entre la plataforma y el trabajador como entre aquella y los empresarios de la competencia. En el primer caso, genera los litigios impulsado por los trabajadores y las organizaciones sindicales en busca del reconocimiento del vínculo laboral entre ambas partes, poniendo fin a la situación de falsos autónomos en la que se hallan muchos de aquellos en contra de su voluntad; y, en el segundo, los empresarios tradicionales de los sectores en los que operan las nuevas plataformas persiguen la prohibición o restricción de la actividad de estas. No cabe duda de que tal ambiente de conflicto alienta la posibilidad de situaciones de violencia física y psíquica para los implicados. La intensa conflictividad que ha aflorado en el sector del transporte de personas es un claro ejemplo de ello.

Otro aspecto relevante del trabajo de plataforma es su división y fragmentación. El ofrecimiento de trabajo se concreta en pequeñas tareas, específicas y de corta duración, individualmente contratadas, lo que rompe con el modelo tradicional del puesto de trabajo. Ahora no se ofertan puestos de trabajo, sino tareas determinadas; no se contratan trabajadores, sino prestadores de servicios delimitados y *ad hoc* (en el caso extremo se situarían los *click-workers*), y ello tanto si estos servicios son ocasionales y aislados o se reiteran continuamente por estar relacionados con la actividad principal y permanente de la plataforma. Este sistema supone una permanente lucha y tensión para obtener el trabajo y hacer frente a los riesgos laborales que puedan surgir.

Precisamente en relación con esta idea, el sistema de obtención del trabajo puede calificarse también de estresante, pues se hace competir a los trabajadores por él a través de un proceso de selección que busca la excelencia. En efecto, la plataforma vive de su reputación en el mercado y esta depende, en gran medida, de la de aquellos, que son quienes están en contacto con el cliente y son valorados por él (todo ello realizado a través del procesamiento de datos mediante complejos algoritmos). El hecho de que la reputación influya en las condiciones laborales y en la posibilidad de tener o no trabajo lleva al trabajador a prestar servicios en situaciones peligrosas desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales (por ejemplo, en malas condiciones atmosféricas o de tráfico o de salud o cansancio del sujeto). Asimismo, dicha presión puede llevar a realizar jornadas excesivamente largas, con privación o reducción del necesario descanso, y con el lógico riesgo que ello supone. Es decir, de nuevo fuerzan a la resiliencia del trabajador, en vez de la adaptación del trabajo a la persona, principio sobre el que se asienta cualquier sistema preventivo con pretensión de alguna efectividad.

Una característica de trabajo imprescindible en la actividad laboral de plataformas es la del uso de herramientas de carácter tecnológico (ordenador, tableta, teléfono inteligente o similar), y debe repararse en este, a efectos de los importantes riesgos físicos y psicológicos que pueden derivar de su uso abusivo y adictivo. Este instrumento está presente y es común en los dos tipos principales de plataformas informáticas: las de trabajo *online* y las de prestación de servicios con desplazamiento físico del trabajador (pues, aun en este caso, es necesario usar la aplicación que pone en contacto a las partes). Ahora bien, adicionalmente, habrá que atender a los riesgos laborales específicos que puedan derivar del lugar de trabajo y del tipo de tareas a realizar, que serán diferentes y específicas en cada supuesto por el tipo de servicios y actividad profesional a realizar. Así, el lugar de trabajo en las plataformas *online* suele ser el propio domicilio del trabajador (u otro lugar de su disponibilidad), pero ello no significa que sea un espacio neutro a efectos de los riesgos laborales, debiendo prestarse la misma atención que si fuese un teletrabajador. En el caso de las plataformas que prestan servicios *onlocation*, el lugar de trabajo suele ser la calle (repartidores a domicilio, conductores de pasajeros) e, incluso, el domicilio del cliente (servicios de limpieza, cuidado y similares). En el primer ejemplo, un riesgo muy importante a evitar son los accidentes de circulación y, en el segundo, los de abuso personal, situaciones de discriminación y acoso sexual.

Lo cierto es que la precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas (escasa compensación económica, largas jornadas y poco descanso, ritmo de trabajo insoportable, falta de cultura preventiva de los riesgos laborales), especialmente de aquellos más conocidos y expuestos a los riesgos (como son los de reparto a domicilio y transporte de pasajeros), ha propiciado que muchos de los riesgos apuntados se empiecen ya a materializar (accidentes de trabajo, de circulación, depresiones o estrés crónico, etc.). De manera consecutiva, ello ha obligado a las grandes

plataformas a adoptar las primeras medidas de protección de los trabajadores para evitar las críticas de la sociedad y los movimientos de reivindicación sindical. Algunas de estas primeras medidas, aún muy suaves, consisten en la elaboración de guías con recomendaciones de seguridad, impartición de formación gratuita o en la contratación de seguros privados (en algunos supuestos gratuitos, pero en otros no). Sin duda alguna, estos gestos iniciales son de agradecer, pero son claramente insuficientes, especialmente cuando la situación inicial puede ser fraudulenta, por negarse la plataforma a reconocer el vínculo laboral de los trabajadores y obligarles a prestar servicios como falsos autónomos o haciéndoles asumir el coste del seguro.

Muchas de las características del modelo de organización del trabajo de la economía de las plataformas pueden ser consideradas, en sí mismas, factores de riesgo psicosocial, en particular, la intensificación del trabajo derivada de la organización del mismo en microtarefas, la incerteza del horario de trabajo y el sistema de valoración por parte de los clientes, entre otras. Es por esto que la incidencia de los factores de riesgo psicosociales en las nuevas formas de trabajo llevadas a cabo a través de plataformas digitales puede considerarse –en términos generales- mayor que respecto a las relaciones laborales tradicionales.

Los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de las plataformas son el estrés laboral y el acoso laboral, tanto moral como sexual. La economía de las plataformas puede contribuir a aumentar los riesgos psicosociales tradicionales que adquieren facetas específicas relacionadas con las características de esta nueva forma de llevar a cabo la prestación laboral. Además, también favorece la aparición de otros nuevos, propios del modelo de negocio, como por ejemplo el estrés laboral derivado de la incerteza acerca de la calificación jurídica como trabajadores por cuenta ajena o como autónomos.

En la economía de las plataformas, el estrés laboral puede derivar principalmente de dos circunstancias: de la utilización de las NTIC (nuevas tecnologías de la información y de la comunicación) en el trabajo (en este caso el estrés laboral se denominaría tecnoestrés o aflorar trastornos mentales como la “tecnoadicción”) y de la consideración de la economía de las plataformas como una forma de las denominadas *non standard form of employment*, por lo que lleva asociados todos los riesgos psicosociales propios de estas formas de empleo atípicas.

Una de las circunstancias que contribuyen en mayor medida a la aparición del tecnoestrés o de la tecnoadicción en los trabajadores de la economía de las plataformas deriva de la falta de una conciliación adecuada entre la vida personal y profesional. La economía de las plataformas representa el caldo de cultivo ideal para la aparición del fenómeno del *blurring*, es decir, la desaparición de la línea que separa la vida profesional y personal. En este sentido, el derecho a la desconexión juega un papel funda-

mental, pero aún más el facilitar al trabajador de plataforma la formación necesaria para una gestión adecuada de su tiempo (lo que debería integrarse en una adecuada política preventiva de uso racional de los dispositivos electrónicos y del tiempo de trabajo).

El tecnoestrés en la economía de las plataformas puede derivar tanto de la sobrecarga de trabajo como de la ausencia del mismo. El trabajador tiene que estar a disposición de la plataforma y esperar a recibir la solicitud por parte del cliente encontrándose en un estado de tensión constante. El tiempo de disponibilidad no viene retribuido por lo que el trabajador puede verse incitado a aumentar su disponibilidad y renunciar al tiempo de descanso con el objetivo de aumentar su retribución, convirtiéndose de esta manera en un trabajador disponible las 24 horas del día. Conviene no confundir conectividad con disponibilidad total (esta última inadmisibles jurídicamente en el cuadro de una relación laboral de trabajo).

Todas las características de la economía de las plataformas que favorecen la aparición del tecnoestrés y de la tecnoadicción facilitan, asimismo, su cronificación. Esto se explica porque se trata de condiciones intrínsecas a este tipo de trabajo que no se limitan a momentos puntuales, de esta manera podría decirse que los trabajadores de la economía de las plataformas están expuestos al tecnoestrés y a la tecnoadicción crónicos.

Cuando la exposición a los riesgos psicosociales se prolonga a lo largo del tiempo las posibilidades de que el trabajador vea afectada su salud, en particular su salud mental, aumentan. Por tanto, los trabajadores de la economía de las plataformas son más susceptibles a padecer *burnout* o síndrome del trabajador quemado, depresión y enfermedades cardiovasculares o musculoesqueléticas, entre otras.

Como puede advertirse, no son pocos los factores de riesgo laboral presentes en las nuevas formas de trabajo que acoge la llamada economía colaborativa. El problema es que las plataformas vienen recurriendo a la calificación de trabajo por cuenta propia respecto de auténticas formas de trabajo dependiente para reducir costes y sortear las obligaciones preventivas y las responsabilidades a ellas anudadas. No extraña, así, que la terminología que rodea la prestación de servicios en la *on-demand economy* rehuya de cualquier palabra que evoque de un modo u otro la noción de trabajo –se suele optar por el recurso a términos como *tasks* o *microtasks*–. La consideración como trabajo por cuenta propia de las prestaciones de servicio persigue, entre otras, la finalidad de externalizar la responsabilidad en el mantenimiento de un ambiente seguro y saludable de trabajo, haciéndola recaer sobre el propio trabajador (así como la reparación del daño por falta preventiva sobre el mismo y los sistemas públicos de tutela). La Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea, al pretender “un nivel de pro-

tección universal básico en las formas contractuales existentes y futuras”, aporta un atisbo de esperanza en la consecución de una misma tutela, aunque sea básica en casos de extralaboralidad de la relación, que supere la calificación de la relación jurídica como criterio diferenciador de estatutos jurídicos.

Otro tema, no menos controvertido, se refiere a la reputación *online* y las implicaciones de la misma en el ámbito de la *on-demand economy*. La reputación *online* consiste en la posibilidad que dan los *smartphones* y las *apps* de que el consumidor o el cliente de la empresa pueda dar su opinión, no ya sobre su satisfacción con la empresa, sino concretamente en relación con la actuación del trabajador que le ha atendido o prestado el servicio. Posteriormente esa evaluación se publica para que sea conocida por futuros clientes de la empresa.

La reputación *online* provoca riesgos psicológicos específicos al trabajador que la sufre por cuatro razones principalmente: i) se incrementa el control sobre trabajador porque desde la perspectiva del cliente el trabajo es observable en todo momento; ii) la relación con el cliente suele ser puntual y esporádica por lo que no existe la empatía con el trabajador que pueda existir con un supervisor; iii) el cliente no tiene formación específica para ejercer ese poder sobre el trabajador que si pueda tener un supervisor; iv) si la evaluación, además, se publica en internet, el trabajador será consciente de que por sus acciones puede sufrir una doble sanción, la sanción disciplinaria –despido– más la sanción social –imposibilidad de encontrar trabajo en el futuro– (Todolí, 2018).

No se trata, por tanto, de levantar acta de defunción del Derecho del Trabajo y su ramificación que constituye el Derecho de la Prevención de Riesgos Laborales, sino de adaptarlo a las nuevas características morfológicas del fenómeno, para que las instituciones elementales, habiéndose revelado como garantías sustanciales de protección del trabajador, puedan seguir desarrollando su labor con la misma efectividad. Las normas laborales, en general, y las preventivas, en particular, deben prestar atención y dispensar protección a quienes, sin ser dependientes en sentido estrictamente jurídico, se encuentran en una situación de dependencia económica en el mercado (Vega, 2017: 7). La prestación de servicios en la *on-demand economy* incorpora condiciones contractuales adhesivas, sin que se deje verdadero espacio a la contratación individual, pero también están “des-colectivizadas”, lo que agrava la situación de desprotección. En este sentido, las plataformas virtuales proporcionan la específica técnica a utilizar, así como los requisitos que debe reunir la actividad a desarrollar (Trillo, 2017: 433), lo que coloca al trabajador en una situación de claro desequilibrio. La función clásica del ordenamiento laboral y preventivo, como vemos, no ha perdido vigencia, pues la desigualdad que justificó su génesis sigue existiendo, adaptando, eso sí, novedosas formas. Paradójicamente, cualquier solución o, al menos, cualquier intento de solución –si no se quiere pecar de ambicioso– de la problemática que incorporan las *nuevas* formas de trabajo arranca de un *viejo* principio, aquél que enunciaba la Declaración de Filadelfia en 1944 y que proclama que el trabajo no es una mercancía.

Mientras no se cuente con una normativa específica, *ad hoc*, que imponga obligaciones preventivas a las plataformas *online* que propician la transacción de bienes y servicios entre empresas y consumidores, se debe recurrir a la aplicación del vigente marco normativo preventivo. La realidad social del tiempo de aplicación de las normas, como criterio interpretativo asentado en el art. 3.1 del Código Civil, debe tener aquí una especial virtualidad. Cualquier tipo de omisión al respecto supondría la exclusión material de tutela de los trabajadores de las plataformas y entraría en contradicción con los postulados de la seguridad jurídica. Máxime si se tiene en cuenta que no pocos factores de riesgo se presentan en su grado más intenso cuando de la mal llamada economía colaborativa se trata, debido a características fundamentalmente relacionadas con el qué –microtareas de corta duración– y el cómo –libertad aparente para determinar la cantidad y el momento de trabajo– de la prestación de servicios. Al implicar estos nuevos modelos de negocio una remodelación de los procesos productivos y de las propias relaciones de trabajo, que quedan “virtualizadas”, deviene necesario adaptar la normativa mediante una interpretación sistemática y finalista, a fin de garantizar la tutela de la salud y bienestar en el trabajo.

Sin embargo, la extensión de las normas de prevención de riesgos laborales a la nueva realidad resulta cuando menos problemática. Factores tales como la desmaterialización del lugar de prestación de servicios o el carácter ocasional de muchos de ellos suponen algunos de los elementos distorsionantes en esta aplicación extensiva de las actuales previsiones normativas. Los límites del lugar –al igual que el tiempo– de trabajo aparecen desdibujados en las nuevas formas de trabajo, caracterizadas por la deslocalización geográfica y la extrema flexibilidad laboral, lo que introduce obstáculos en la virtualidad aplicativa de las vigentes normas sobre evaluación de riesgos y responsabilidad por incumplimiento de obligaciones preventivas.

En este sentido, los trabajadores en la economía de plataforma no están adscritos a ningún centro de trabajo físico, concepto que pierde virtualidad como centro de imputación normativa. De ahí que la Comisión Europea, tras constatar que las nuevas tecnologías de la información y las nuevas formas de trabajo –como las propias de la economía de plataforma– hacen posible que cada vez más personas trabajen ocasional o habitualmente fuera de las instalaciones de la empresa, haya estimado necesario cambiar hacia una concepción más dinámica del “lugar de trabajo” (Comisión Europea, 2017). Tanto es así que se ha comprometido a clarificar dicha noción y estudiar cómo actualizar, simplificar o eliminar los anexos de la Directiva relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, teniendo en cuenta los cambios acontecidos en los métodos de trabajo.

Asimismo, la digitalización del trabajo ha tenido un efecto disruptivo en las relaciones laborales al reforzar su individualización, cuando no ha conducido a una deshumanización propugnada por las

plataformas *online* (los trabajadores no sólo no se relacionan entre sí, sino que llegan incluso a ignorar la identidad de las demás personas que prestan servicios vía intermediación de la misma plataforma). Sin lugar a dudas, la fragmentación de las relaciones de empleo erosionan la capacidad de representación y participación, dificultando también la extrapolación de las previsiones normativas al respecto. Por lo tanto, propugnamos con claridad la instauración y efectivo cumplimiento de fórmulas representativas que reduzcan el desequilibrio entre la plataforma y los trabajadores que prestan sus servicios a través de las mismas, como mecanismo para garantizar la reivindicación e implementación de las obligaciones previstas por el marco normativo preventivo.

El reto no es nada simple, pues implica lograr un justo equilibrio entre la seguridad y salud de los trabajadores y la adecuada implantación de los nuevos cambios organizativos que demanda una mayor flexibilidad laboral, el uso intensivo de las NTIC y la virtualización de las relaciones laborales (Fernández Avilés, 2017: 72). Sea cual sea el sistema preventivo por el que se opte, debe basarse en un modelo integrado de la prevención, sometido a una revisión necesariamente periódica con el objeto de afrontar los dilemas al mismo ritmo –frenético– con el que la evolución tecnológica los plantea. Y haciéndolo en términos de inversión, no de coste.

Se demanda, en definitiva, una nueva cultura preventiva, con el debido reparto de responsabilidades entre trabajador y empresario, siempre sin perder de vista que el empleador debe seguir siendo el principal sujeto obligado en PRL, aunque también el trabajador tenga obligaciones al respecto. Para ello, como hemos visto, se requiere también de una intervención normativa adaptada a las características de un fenómeno que aún no ha terminado de consolidarse. Fenómeno que hace surgir desafíos, no sólo conceptuales, sino también y fundamentalmente normativos. Gran parte de estos desafíos deben ser abordados en clave internacional, dado el carácter incontestablemente transnacional que tienden a asumir los servicios prestados en la economía de plataforma. Distanciándose de las primeras revoluciones industriales, esta cuarta revolución adquiere una dimensión global. Desde las propias instituciones europeas se ha apelado a la necesidad de revisar y actualizar la propia normativa europea (Comisión Europea, 2017).

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajunwa I., et al.**, “Limitless worker surveillance”, *California Law Review*, 105 (3), 2017, p. 102-142.
- Akerlif G.A.**, “The Market for “Lemons”: Quality uncertainty and the market Mechanism”, *Quarterly Journal of Economics*, 84, 3, 1970, pp. 488-500.
- Alarcón Caracuel, M.R.**, “La ajenidad en el mercado: Un criterio definitorio del contrato de trabajo”, *REDT*, n. 28, 1986.
- Alemán Páez, F.**, “El derecho de desconexión digital. Una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la «Loi Travail No 2016-1088»”, *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, n. 30, 2017.
- Alfaro De Prado Sagrera, A.**: “Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral”, *Temas Laborales*, n. 102, 2009.
- Aloisi, A.**, “Commoditized Workers. The Rising of On-Demand Work, a Case Study Research on a Set of Online Platforms and Apps”, *SSRN*, 2015.
- Álvarez Cuesta, H.**, *Los retos de la economía colaborativa en la prevención de riesgos laborales*, 2018.
- Asher-Schapiro, Avi.**, “Against Sharing”, *Jacobinmag*, 2014.  
<https://www.jacobinmag.com/2014/09/against-sharing/>
- Baylos Grau, A.**, “La “huida” del derecho del trabajo. tendencias y límites de la deslaborización”, en Alarcón Caracuel, M. R. y Mirón Hernández, M. M. (coords.), *El trabajo ante el cambio de siglo: un tratamiento multidisciplinar (aspectos laborales, fiscales, penales y procesales)*, 2000.
- Benjamine Sachs**, *Uber and Lyft: Customer Reviews and the Right-to-Control*, *On Labor*, 2015,  
<http://goo.gl/RvT6iv>
- Birgillito, M. L.**, “El trabajo en la era de la gig-economy. Una aproximación desde una perspectiva internacional”, *Trabajo y Derecho*, n. 29, 2017.
- Bolton G., Greiner B. y Ockenfels A.**, “Engineering Trust. Reciprocity in the production of reputation information”, *Management science: journal of the Institute for operations research and the management sciences*, 59, 2, 2013.



- Cherry M.**, “Beyond misclassification: the digital transformation of work”, *Comparative labor law & Policy Journal*, n. 2, 2016.
- “Working for (virtually) minimum wage: Applying the fair labors standards act in cyberspace”, *Alabama Law Review*, n. 60, v. 5, 2009.
- Christie, N. y Ward, H.**, Report “*The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: A survey of gig economy drivers, riders and their managers*”, 2018.
- Dagnino, E.**, “Il diritto alla disconnessione nella legge n. 81/2017 e nell’esperienza comparata”, *Diritto delle relazioni industriali*, n. 4, 2017.
- “Uber law: perspectiva jurídico-laboral de la *sharing/on-demand economy*”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, v. 3, n. 3, 2015.
- De Stefano V.**, ““Negotiating the Algorithm”: Automation, Artificial intelligence and labour protection”, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 2018,  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3178233](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3178233)
- Felstiner, A.**, “Working the Crowd: Employment and Labor Law in the Crowdsourcing Industry”, *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, 32 (1), 2011.
- Fernández Avilés, J. A.**, “NTIC y riesgos psicosociales en el trabajo: estado de situación y propuestas de mejora”, *Diritto della Sicurezza sul Lavoro*, n. 2, 2017.
- “El contrato de trabajo a distancia”, en AA.VV., *Las modalidades de contratación laboral. Libro homenaje al Profesor Francisco J. Prados de Reyes*, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, Sevilla, 2018, pp. 552-578.
  - “El “derecho a la desconexión” como medida preventiva frente a los nuevos riesgos psicosociales derivados del cambio tecnológico”, *Boletín Informativo. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT*, n. 28, 2018, pp. 8-15.
  - “Tiempo de trabajo y riesgos psicosociales: conocemos los retos, es hora de articular soluciones”, *Boletín Informativo. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT*, n. 26, 2016, pp. 5-12.
  - “El reto de integrar la prevención de riesgos psicosociales en la negociación colectiva española”, *Boletín Informativo. Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT*, n. 25, 2016, pp. 4-10.
- Fernández Avilés, J.A.**, Rodríguez-Rico Roldan, V., “Nuevas tecnologías y control de la actividad laboral en España”, *Labour Law Issues*, v. 2, n. 1, 2016, pp. 45-74.
- Fernández Martínez, S.**, “Concepto y delimitación del acoso moral en España e Italia. Algunas ideas generales”, en Mella Méndez, L., *Violencia, riesgos psicosociales y salud en el trabajo. Estudios desde el derecho internacional y comparado*, ADAPT Labour Studies, e-Book series, n. 19, 2014.
- Fita Ortega, F.**: “El impacto del actual contexto productivo en los derechos de participación y representación de los trabajadores en Europa”, *RGDTSS*, n. 46, 2017.
- Fosset, S.**, “The Search for Steve Fossett: Turk and Rescue”, *The Economist*, 22 de septiembre de 2007.
- González Ortega, S.** “La difícil coyuntura del Derecho del Trabajo”, *Relaciones Laborales*, t. II, 1987.

- Hoffman K., Zage D. y Nita-Rotaru C.**, "A survey of Attack and defense Techniques for reputation systems", *ACM computing survey*, 42, 1, 2009.
- Howe, J.**, "The rise of Crowdsourcing", *Wired*, June 2006.
- Huet, E.**, "Uber Deactivated A Driver For Tweeting A Negative Story About Uber". *Forbes* 2014, <http://www.forbes.com/sites/ellenhuet/2014/10/16/uber-driver-deactivated-over-tweet/>
- López Aniorte, M. C. y Rodríguez Egío, M. M.**: "El accidente de trabajo y la enfermedad profesional del trabajador por cuenta propia o autónomo: los retos de su protección y prevención", *Actualidad Laboral*, n. 7-8, 2014.
- Lujan Alcaraz, J.**, *La contratación privada de servicios y el contrato de trabajo: contribución al estudio del ámbito de aplicación del Derecho del Trabajo*, Murcia, Universidad de Murcia, 1991.
- Martín Valverde, A.**, "El discreto retorno del arrendamiento de servicios", en AAVV., *Cuestiones actuales de Derecho del Trabajo. Estudios ofrecidos por los catedráticos de Derecho del Trabajo en homenaje al Profesor Manuel Alonso Olea*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1990.
- Martínez Barroso, M.R.**, "Trabajo autónomo y trabajo subordinado. Delimitación, Análisis y Propuestas de Reforma", *RTSS.CEF*, n. 273, 2005.
- Martínez Selva, J. M.**, "Tecnoestrés laboral: el estrés derivado de la implantación de las nuevas tecnologías", en *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo 2016. Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación y Riesgos Psicosociales en el trabajo*, García de la Torre, A. (dir.), Fernández Avilés, J. A. (coord.), Secretaría de Salud Laboral y Medio ambiente UGT-CEC, 2016.
- Marvit, M.**, "How Crowdworkers became the ghosts in the digital machine", 2014 (en línea), <https://www.thenation.com/article/how-crowdworkers-became-ghosts-digital-machine/> [consulta 25 de septiembre de 2015].
- Meléndez Morillo-Velarde, L.**, "Nuevas tecnologías y riesgos psicosociales", *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, n. 184, 2016.
- Mella Méndez, L.**: "Las cláusulas convencionales en materia de trabajo a distancia: contenido general y propuestas de mejora", *Revista Derecho Social y Empresa*, n. 6, 2016.
- "Nuevas tecnologías y nuevos retos para la conciliación y la salud de los trabajadores", *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, n. 16, 2016.
- Michael, S.**, "Clickworkers on Mars", *American Scientist*, may-june, 2002.
- Molina, O. y Pastor, A.**: "La Digitalización, Relaciones Laborales y Derecho del Trabajo", en AA. VV.: *La revolución digital en España. Impacto y Retos sobre el Mercado de Trabajo y el Bienestar*, Miguélez, F. (coord.), Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona, 2018.
- Montoya Medina, D.**: "En torno al alcance de ciertos condicionantes legales de la vigilancia de la salud de los trabajadores", *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, n. 29, 2017.

- Montoya Melgar, A.**, “Sobre el trabajo dependiente como categoría delimitadora del Derecho del Trabajo”, en *Civitas. Revista española de Derecho del Trabajo*, n. 91, 1998.
- Moore, et al (eds)** *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism*, Palgrave Macmillan, 2018.
- Páramo, P. y Vega, M. L.**: “New forms of work and labour inspection: the new compliance challenges”, *IUSLabor*, n. 2, 2017.
- Pastor Martínez, A.**: “Una aproximación a la problemática de la representación colectiva de los trabajadores de las plataformas “colaborativas” y en entornos virtuales”, *IUSLabor*, n. 2, 2018.
- Pérez De Los Cobos, F.**, “El trabajo subordinado como tipo contractual”, *Documentación Laboral*, n. 39, 1993.
- Pesole, A., Urzú Brancati, M.C., Fernández-Macías, E., Biagi, F. y González Vázquez, I.**, *Platform Workers in Europe*, EUR 29275 En, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2018.
- Phoebe V. Moore**, *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*, International Labour Office, Geneva, 2018.
- Ramos Quintana, M. I.**, “Estrés crónico por causa del trabajo”, *Trabajo y Derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, n. 22, 2016.
- Ravenelle, A.**, “Microentrepreneur or Precariat? Exploring the Sharing Economy through the Experiences of Workers for Airbnb, Taskrabbit, Uber and Kitchensurfing”, *First International Workshop in Sharing Economy (4-5 junio 2015)*. Copernicus Institute of Sustainable Development, Utrecht University, Netherlands.
- Rodríguez Egío, M. M.**: “Prevención de riesgos laborales en el ámbito de la economía colaborativa”, *Retos jurídicos de la economía colaborativa en el contexto digital*, Thompson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2017.
- Rodríguez Escanciano, S.**: *Poder de control empresarial, sistemas tecnológicos y derechos fundamentales de los trabajadores*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2015.
- Rodríguez Fernández, M. L.**: “Organización y acción sindical ante la revolución tecnológica”, *Teoría y Derecho. Revista de Pensamiento jurídico*, n. 23, 2018.
- Rodríguez-Piñero Royo, M.**: “El papel de la negociación colectiva. Contenidos a afrontar, aparición de nuevas actividades y nuevas formas de trabajo”, *XXX Jornada de estudio sobre negociación colectiva de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivo*, 2017.
- Rodríguez-Piñero y Bravo-Ferrer, M.**, “La dependencia y la extensión del ámbito del Derecho del Trabajo”, *RPS*, nº 71, 1969, pp. 59-63.
- “Contrato de trabajo y autonomía del trabajador” en AA.VV., *Trabajo subordinado y trabajo autónomo en la delimitación de fronteras de derecho del trabajo: estudios en homenaje al profesor José Cabrera Bazán*, Tecnos, Madrid, 1999.
- Rodríguez Sañudo, F.**, “La integración del teletrabajo en el ámbito de la relación laboral”, en *Trabajo subordinado y trabajo autónomo en la delimitación de fronteras del Derecho del trabajo*, Tecnos, Madrid, 1999.

- Rogers, B.**, "Employment as a Legal Concept" *Legal Studies Research Papers Series*, Temple University, 2015.
- Rosenblat A., y Stark L.**, "Uber's drivers: information asymmetries and control in dynamic work", Paper prepared for the *Labour in the on demand economy at CEPS*, 2015.
- Rota, A.**, "La acción sindical en la sociedad altamente tecnológica. Una reflexión sobre el contexto italiano", *RTSS.CEF*, n. 420, 2018.
- Salanova Soria, M.**, "Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia", *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, v. 19, n. 3, 2003.
- Sánchez Pérez, J.**, *Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: Una visión global y práctica*, Comares, Granada, 2016.
- Selma Penalva A.**, "Propuestas y reconsideraciones sobre el teletrabajo", *Anales de Derecho*, n. 28, 2010.
- Silvaggi, F. y Sánchez Pérez, J.**, "La prevención de los riesgos psicosociales: una perspectiva comparada (Italia-España)", *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, v. 5, n. 3, 2017.
- Slee T.**, "Some obvious things about internet reputation systems", 2016, [http://tomslee.net/wordpress/wp-content/uploads/2013/09/2013-09-23\\_reputation\\_systems.pdf](http://tomslee.net/wordpress/wp-content/uploads/2013/09/2013-09-23_reputation_systems.pdf).
- Sprage, R.**, "Worker (Mis)Classification in the Sharing Economy: Square Pegs Trying to fit in Round Holes", *A.B.A. Journal of Labor & Employment Law*, 31, 2015.
- Stone, K.**, *From widgets to digits Employment. Regulation for the Changing Workplace*, Cambridge, Cambridge University Press, 2004.
- Thierer A., Koopman C., Hobson, A. y Kuiper C.**, "How the internet, the sharing economy, and reputational feedback mechanisms solve the "Lemons Problem", *Working Paper*, 2015.
- Todolí Signes, A.**, "El trabajador en la «Uber economy»: ni dependiente ni autónomo, sino todo lo contrario (1)", *Trabajo y Derecho*, n. 25, 2016.
- "¿La figura del TRADE resuelve los problemas laborales de la uber economy?", 2016, en <https://adriantodoli.com/2016/06/15/la-figura-del-trade-resuelve-los-problemas-laborales-de-la-uber-economy/>
  - *El trabajo en la era de la economía colaborativa*, Tirant lo Blanch, 2017.
  - "Nuevos indicios de laboralidad en la era digital", *Argumentos de Derecho Laboral*, 2017. Disponible en <https://adriantodoli.com/2017/09/14/nuevos-indicios-de-laboralidad-en-la-economia-digital/>
  - "La evaluación de los trabajadores por parte de los clientes como método de vigilancia y control en la empresa: Reputación online y protección de datos", *Revista CEF*, 423, 2018, pp. 63-90.
  - "Comentario a la sentencia sobre los riders de globo", 2018, en <https://adriantodoli.com/2018/09/19/comentario-a-la-sentencia-sobre-los-riders-de-globo-existe-una-presuncion-de-extralaboralidad/>

- Tran, M. y Sokas, R. K.**, “The gig economy and contingent work: An occupational health assessment”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, v. 59, n. 4, 2017.
- Trillo, F.**, “Trabajo decente y economía digitalizada, en el futuro del trabajo que queremos”, Conferencia Nacional Tripartita, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Madrid, 2017.
- UGT**, *Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y riesgos psicosociales en el trabajo. Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, García de la Torre, A. (dir.), Fernández Avilés, J. A. (coord.), Secretaría de Salud Laboral y Medio ambiente UGT-CEC, 2016.
- *Riesgos psicosociales. Tecnoestrés*, Fichas de prevención, 2013.
- Valdés Dal-Ré, F.**, “Descentralización productiva y desorganización del derecho del trabajo”, *Revista de Ciencias Sociales*, 161, 2002.
- Valenduc, G. y Vendramin, P.**, *Work in the digital economy: sorting the old from the new*, ETUI, Bruselas, 2016.
- Vega Ruiz, M. L.**, “El futuro del trabajo: ¿revolución industrial y tecnológica o crisis del estado social?”, *IUSLabor*, n. 1, 2017.
- Velázquez Fernández, M.**, “La Inspección de Trabajo española ante los Riesgos Psicosociales”, *Boletín Informativo*, n. 27, Observatorio de riesgos psicosociales, UGT, 2018.
- Vivero Serrano, J. B.**, “La obsolescencia y los inconvenientes del modelo de representación unitaria de los trabajadores por centros de trabajo. Por un nuevo modelo basado en la empresa, la negociación colectiva y no encorsetado a nivel provincial”, *Revista Española de Derecho del Trabajo*, n. 194, 2017.

## DOCUMENTOS CONSULTADOS

**Comisión Europea:** Comunicación *Una Agenda Europea para la economía colaborativa*, COM(2016) 356 final, Bruselas, 2.6.2016.

- Comunicación *Las plataformas en línea y el mercado único digital - Retos y oportunidades para Europa*, COM(2016)0288/2), Bruselas, 25.5.2016.

- Comunicación *Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa*, (COM(2015)0192), Bruselas, 6.5.2015.

- Comunicación *Trabajo más seguro y saludable para todos - Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo*, 2017.

- Comunicación *Una Agenda Europea para la economía colaborativa*, 2016.

- *Trabajo y empleo. Transformaciones del trabajo y futuro del Derecho del Trabajo Europeo*, 1999.

**Comité de las Regiones:** Dictamen sobre la *Economía colaborativa y plataformas en línea: una visión compartida de ciudades y regiones*, 07.12.2016.

**Comité Económico y Social Europeo:** Dictamen sobre la “Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones — Una Agenda Europea para la economía colaborativa”, COM(2016) 356 final, 15.12.2016.

- *Dictamen sobre “La evolución de la naturaleza de las relaciones de trabajo y su impacto en el mantenimiento de un salario digno, así como la incidencia de los avances tecnológicos en el sistema de seguridad social y el Derecho laboral”*, 2016.

**Confederación Europea de Sindicatos:** *Resolución sobre cómo abordar los nuevos retos digitales para el mundo del trabajo, en particular el trabajo colaborativo*, 2017.

**EU-OSHA:** *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017.

- *Recommended practices for safety and health programs*, 2016.

- *A review on the future of work: online labour exchanges, or ‘crowdsourcing’: implications for occupational safety and health (Discussion paper)*, 2015.

- *OSH in figures: stress at work - facts and figures*, Luxemburgo, 2009.

- *Análisis sobre el futuro del trabajo: bolsas de trabajo en línea o «crowdsourcing»: implicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo*, 2015.

- *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, Luxemburgo, 2017.

**Eurofound**, *Employment and working conditions of selected types of platform work*, Luxemburgo, 2018.

- *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Luxemburgo, 2018.

- *Psychosocial risks in Europe. Prevalence and strategies for prevention*, Luxemburgo, 2014.

- *Fourth European Working Conditions Survey*, Luxemburgo, 2007.

**Eurofound y OIT**, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Joint ILO–Eurofound report, Luxemburgo, 2017.

**INSHT**: *NTP. El futuro de la prevención*, 2014.

**OIT**, *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Ginebra, 2018.

- *Non-standard employment around the world. Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra, 2016

- *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*, Ginebra, 2016.

**Parlamento Europeo**: Resolución de 15 de junio de 2017, sobre una Agenda Europea para la economía colaborativa, P8\_TA-PROV(2017)0271.

- Resolución de 15 de junio de 2017, sobre las plataformas en línea y el mercado único digital, P8\_TA-PROV(2017)0272.

- Resolución de 24 de noviembre de 2016, sobre nuevas oportunidades para las pequeñas empresas de transporte, incluidos los modelos de negocio colaborativos, P8\_TA(2016)0237.

- Resolución de 19 de enero de 2016, sobre la iniciativa “Hacia un Acta del Mercado Único Digital”, P8\_TA(2016)0009.

- *The situation of workers in the collaborative economy*, 2016.

