



Organización  
Internacional  
del Trabajo

# ► El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia

Análisis y recomendaciones de política







Organización  
Internacional  
del Trabajo

# ► El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia

Análisis y recomendaciones de política

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org), solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

---

*El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia. Análisis y recomendaciones de política.* Bogotá: OIT/ Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2021. 128 pp.

ISBN: 9789220349571 (versión impresa)

ISBN: 9789220349588 (versión web pdf)

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: [ilo.org/publns](http://ilo.org/publns).

---

Impreso en Colombia

### **Advertencia**

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

## ▶ Índice

---

Agradecimientos	xi
Resumen ejecutivo	1
Presentación	4
<b>1. Descripción y regulación del modelo de negocio</b>	<b>6</b>
1.1. Aplicaciones de reparto a domicilio que funcionan en Colombia	8
1.2. Relaciones en el modelo de negocio	10
1.2.1. Rappi	10
1.2.2. Uber Eats	11
1.2.3. Domicilios.com	13
1.2.4. iFood	14
1.2.5. Merqueo	14
1.2.6. Mensajeros Urbanos	15
1.3. Condiciones que imponen las plataformas a los repartidores	17
1.4. Responsabilidad de las empresas de servicios de entrega a domicilio	21
1.5. Aplicación del principio de primacía de la realidad para determinar si existe un contrato de trabajo en la legislación colombiana	22
1.6. Oportunidades y desafíos del trabajo a través de plataformas	23
<b>2. Contrato de trabajo e indicios de laboralidad</b>	<b>25</b>
2.1. Indicios de laboralidad	26
2.2. Indicios de laboralidad en la jurisprudencia colombiana	30
2.2.1. Los indicios de la dependencia y de autonomía en la acción jurisprudencial	30
2.2.2. Indicios de la existencia de un contrato de trabajo	31
2.2.3. Indicios de la prestación de un servicio autónomo e independiente	31
2.2.4. Algunos criterios ambivalentes	31
2.3. Test de laboralidad	32
2.4. Derecho del trabajo, ¿sí o no?	34

2.5. Características de la prestación de servicios de entrega a domicilio mediante plataformas digitales	36
2.5.1. Jornada	36
2.5.2. Trabajo simultáneo	36
2.5.3. Remuneración y pago	37
2.5.4. Seguridad social	39
2.5.5. Organización colectiva	40
<b>3. El tratamiento en la jurisprudencia</b>	<b>41</b>
<hr/>	
3.1. Otras decisiones de autoridades no laborales en Colombia sobre plataformas digitales	42
3.1.1. Competencia desleal en Sector transportes	42
3.1.2. Plataformas como prestadores de servicios - Estatuto del consumidor	44
3.2. Decisiones judiciales sobre las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio en la experiencia comparada	47
3.2.1. América Latina	47
3.2.2. Europa	48
3.2.3. Estados Unidos de Norteamérica	55
<b>4. Regulación normativa de las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio</b>	<b>57</b>
<hr/>	
4.1. Proyectos de ley sobre la regulación de plataformas digitales	57
4.1.1. Proyectos archivados	57
4.1.2. Proyectos en trámite	60
4.1.3. Aportes del gremio empresarial Alianza In	64
4.1.4. Aportes del sindicato Unidapp	65
4.1.5. Síntesis de los proyectos presentados	67
4.2. Reflexiones a partir de los instrumentos internacionales del trabajo	71
4.2.1. C181 - Convenio sobre las agencias de empleo privadas	72
4.2.2. R188 - Recomendación sobre las agencias de empleo privadas	73
4.2.3. R198 - Recomendación sobre la relación de trabajo	73
4.2.4. Declaración de principios y derechos fundamentales de la OIT	74

<b>5. Caracterización del sector de domiciliarios por plataformas tecnológicas en Colombia: una primera aproximación</b>	<b>75</b>
5.1. Metodología y datos	76
5.2. Revisión de literatura	77
5.3. Resultados	78
5.3.1. Características demográficas	80
5.3.2. Información social y económica	84
5.3.3. Información laboral	87
5.3.4. Condiciones del trabajo	92
5.3.5. Otros	98
5.4. Discusión de resultados	104
<b>Conclusiones</b>	<b>106</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>108</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>109</b>



## ▶ Índice de infografías

---

▶ Infografía 1.	Modelo Rappi	11
▶ Infografía 2.	Modelo Uber Eats	12
▶ Infografía 3.	Modelo Domicilios.com	13
▶ Infografía 4.	Modelo iFood	14
▶ Infografía 5.	Modelo Merqueo	15
▶ Infografía 6.	Modelo Mensajeros Urbanos	16
▶ Infografía 7.	Habilidades requeridas a los repartidores	18
▶ Infografía 8.	Quiero ser un aliado VIP	20
▶ Infografía 9.	Ganancias y bonos en Domicilios.com	38
▶ Infografía 10.	Nube de palabras para la categoría “otros” en aspectos que les gustan	93
▶ Infografía 11.	Nube de palabras para la categoría “otros” en aspectos que les disgustan	94
▶ Infografía 12.	Nube de palabras con sanciones de la plataforma y causas	100
▶ Infografía 13.	Nube de palabras con gastos de los encuestados	101
▶ Infografía 14.	Nube de palabras sobre cómo mejorar la plataforma	102
▶ Infografía 15.	Qué más quieren decir	103

## ▶ Índice de cuadros

---

▶ Cuadro 1.	Comparativo de las características de las plataformas	16
▶ Cuadro 2.	Indicios de relación laboral	28
▶ Cuadro 3.	Relación entre pedidos y remuneración	38
▶ Cuadro 4.	Comparación de proyectos de ley en Colombia para normar el trabajo en plataformas	68
▶ Cuadro 5.	Otras razones para trabajar como domiciliario en una plataforma	88

## ▶ Índice de gráficos

---

▶ Gráfico 1.	Encuestas por empresa	78
▶ Gráfico 2.	Porcentaje de domiciliarios en más de una empresa	79
▶ Gráfico 3.	Otras plataformas por empresa	79
▶ Gráfico 4.	¿En cuántas empresas prestan servicios?	80
▶ Gráfico 5.	Género de los encuestados	80
▶ Gráfico 6.	Rangos etarios de los encuestados	81
▶ Gráfico 7.	Estado civil de los encuestados	81
▶ Gráfico 8.	¿Tiene hijos?	82
▶ Gráfico 9.	Número de hijos reportado	82
▶ Gráfico 10.	Rango etario de los hijos	83
▶ Gráfico 11.	Principal nacionalidad de los encuestados	83
▶ Gráfico 12.	Segunda nacionalidad de los encuestados	84
▶ Gráfico 13.	Máximo nivel educativo	84
▶ Gráfico 14.	Áreas de estudios universitarios de los encuestados	85
▶ Gráfico 15.	Ingresos mensuales individuales de los encuestados	85
▶ Gráfico 16.	Ingresos mensuales en el hogar de los encuestados	86
▶ Gráfico 17.	Estrato de vivienda de los encuestados	86
▶ Gráfico 18.	Tipo de vivienda de los encuestados	87
▶ Gráfico 19.	Tiempo de trabajo en la plataforma	87
▶ Gráfico 20.	Razones para prestar servicios en esa plataforma	88
▶ Gráfico 21.	Número de razones esgrimidas	89
▶ Gráfico 22.	Razones para dedicarse a este trabajo	89
▶ Gráfico 23.	La plataforma es su principal ocupación	90
▶ Gráfico 24.	La ocupación principal es otra	90
▶ Gráfico 25.	Ocupación anterior	91
▶ Gráfico 26.	Tipo de estabilidad financiera	91
▶ Gráfico 27.	Horas de trabajo por semana	92
▶ Gráfico 28.	Satisfacción general con la labor y con la plataforma	92
▶ Gráfico 29.	Aspectos que les gustan	93
▶ Gráfico 30.	Aspectos que les disgustan	94

▶ Gráfico 31. Afiliación a salud y pensiones	95
▶ Gráfico 32. Beneficiario de régimen subsidiado	95
▶ Gráfico 33. Aporta a algún fondo de pensiones	96
▶ Gráfico 34. Aporta a riesgos laborales	96
▶ Gráfico 35. ¿Quién asume los aportes?	97
▶ Gráfico 36. Ingresos de la plataforma son la base de la cotización	97
▶ Gráfico 37. Ingresos por pedido	98
▶ Gráfico 38. Clasificación por niveles	98
▶ Gráfico 39. Encuestados que han sido sancionados por la plataforma	99
▶ Gráfico 40. Tipo de medio para la prestación de servicios	100
▶ Gráfico 41. Gastos para prestar el servicio	101

## ► Listado de siglas y acrónimos

---

ARL	Administradoras de Riesgos Laborales
BEPS	Beneficios Económicos Periódicos
CAC	Comité Central de Arbitraje, Reino Unido (por sus siglas en inglés)
CGT	Confederación General de Trabajadores, Colombia
CST	Código Sustantivo del Trabajo
CUT	Central Unitaria de Trabajadores, Colombia
EID	Empresa de intermediación digital
EPS	entidad promotora de salud
Fedesarrollo	Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo
GPS	sistema de posicionamiento global (por sus siglas en inglés)
IBC	Ingreso base de cotización
INWORK	Servicio de Mercados Laborales Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo, OIT
IVA	impuesto al valor agregado
IVC	inspección, vigilancia y control
PEA	población económicamente activa
PEP	permiso temporal de permanencia
PQR	peticiones, quejas y reclamos
S.A.S	sociedades por acciones simplificadas
SGSS	Sistema General de Seguridad Social
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio
Sisbén	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales
SMMLV	salario mínimo mensual legal vigente
TIC	tecnologías de la información y la comunicación
TSJ	Tribunal Superior de Justicia, Madrid
UGPP	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
Unidapp	Unión de Trabajadores de Plataformas

## ► Agradecimientos

---

Nuestros agradecimientos especiales a Italo Cardona, director de la OIT para los Países Andinos, por la coordinación de este estudio, y a los colaboradores externos de la OIT, Katerine Bermúdez Alarcón y Javier Leonardo Garay Vargas, por su elaboración; a María Luz Rodríguez, del Servicio de Mercados Laborales Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo (INWORK) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y a Janine Berg y María Luz Vega, del Departamento Investigación de la OIT, por los aportes que realizaron a los contenidos del presente documento.

Asimismo, agradecemos los comentarios de los siguientes especialistas técnicos de la Oficina de la OIT para los Países Andinos: Eduardo Rodríguez Calderón, especialista en Actividades para los Trabajadores; Luis González Gómez de Aranda, especialista en Actividades para los Empleadores; Pablo Casalí, especialista en Seguridad Social y Desarrollo Económico; y Marialaura Fino, especialista en Normas Internacionales del Trabajo.

De igual forma, agradecemos a la plataforma digital Domicilios.com, al Movimiento Nacional de Repartidores en Plataformas y al Sindicato Unión de Trabajadores de Plataformas (Unidapp), por la colaboración en la divulgación de la encuesta con la cual se realizó el trabajo de campo para esta investigación, y al gremio Alianza In, por sus opiniones respecto a lo que debería tenerse en cuenta en la regulación laboral que se emita a futuro para el sector de las plataformas de digitales.

A Patricia Montes, por su trabajo en la edición del texto, y a Ana Periche por la diagramación del mismo.



# Resumen ejecutivo

---

El trabajo de los repartidores a través de plataformas digitales es uno de los aspectos que más ha llamado la atención del derecho laboral en los últimos años, debido a las particularidades que este implica y a la dificultad para encuadrarlo en la categoría del trabajo subordinado, que es el que tradicionalmente ha sido protegido por esta rama del derecho.

Colombia no ha sido ajena a este fenómeno, y aproximadamente desde 2015 el trabajo de reparto a domicilio a través de plataformas ha cobrado auge y brindado oportunidades de trabajo a un sinnúmero de personas que han encontrado en él un medio para generar ingresos, e incluso para subsistir.

Este modelo funciona en Colombia gracias a sociedades comerciales que se han constituido para tal fin, y que se presentan como operadores de una plataforma en la cual se ofertan unos productos para que los consumidores los adquieran y los reciban físicamente, gracias a su intermediación y a la intervención de un repartidor. En general, las plataformas no asumen que exista un contrato de trabajo entre ellas y quienes realizan las labores como repartidores, pues en los términos de servicio que han establecido y publicado en sus páginas web se los considera contratistas de un servicio.

Las condiciones que las plataformas exigen a quienes van a trabajar como repartidores varían, aunque usualmente coinciden en que para desempeñar este oficio se debe ser mayor de edad, contar con un medio de transporte para hacer las entregas (carro, bicicleta o moto), tener el permiso de conducción, cuando aplique, y unos recursos adicionales, como una maleta y un teléfono inteligente que les permitan acceder a las aplicaciones para recibir o rechazar los pedidos. Como el éxito del negocio demanda que los pedidos que hacen los consumidores sean atendidos de manera rápida y adecuada, las plataformas deben contar con un número suficiente de repartidores y lograr que estos tengan un bajo nivel de rechazo de pedidos.

Respecto a lo que implica el trabajo a través de estas plataformas, se han identificado oportunidades y desafíos, entre los cuales destacan la generación de empleo, la flexibilidad de horarios —que lo hace compatible con el estudio, con otras actividades e incluso con otros trabajos—, así como los ingresos que produce. Paradójicamente, algunos repartidores identifican como negativo este último punto, debido a la poca claridad en la fijación de las tarifas, a las jornadas excesivas, a la falta de cobertura por enfermedades o accidentes y al peso que las calificaciones de los usuarios tienen para su clasificación en las plataformas, que incide en los pedidos que se les asignan.

Entre las características de la prestación de los servicios de entrega a domicilio a través de plataformas en Colombia figura el que estas no le exigen al repartidor que cumpla una jornada ni que esté sujeto a un horario de trabajo, en tanto promueven libertad para conectarse y trabajar. Sin embargo, algunas generan incentivos para que el repartidor se conecte tanto en los momentos de alta demanda como en los de baja demanda del servicio.

Asimismo, los repartidores pueden trabajar con varias plataformas a la vez, pues ninguna les exige exclusividad. Sin embargo, debido a la importancia de las tasas de rechazo de pedidos, estar en varias a la vez puede incidir en que esas tasas se incrementen, afectando su perfil en la plataforma.

La remuneración es uno de los puntos que más llama la atención, pues la tarifa por pedido entregado es variable. Por lo general, depende de la distancia a recorrer, por lo que el ingreso mensual del repartidor estará en función del tiempo de conexión con la plataforma y del número de pedidos que logre entregar.

Finalmente, puesto que las plataformas consideran a los repartidores como trabajadores independientes, con vínculos de tipo civil y no laboral, la afiliación y los aportes a la seguridad social corren por cuenta de estos.

En Colombia, a la fecha de conclusión de este estudio, no existe ninguna sentencia de las Altas Cortes en que se haya decidido una controversia jurídica sobre el tipo de vínculo que existe entre una plataforma y un repartidor. Las decisiones respecto a las plataformas han sido dictadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, y han tenido que ver con competencia desleal en el caso de plataformas de servicios de transporte de pasajeros y con el cumplimiento de las normas del estatuto del consumidor de plataformas que obran como prestadoras de servicios, y no como simples intermediarias en el mercado.

A su vez, la jurisprudencia de otros países ha tenido diferentes orientaciones para determinar si el trabajo de repartos a domicilio a través de plataformas se configura bajo un contrato de trabajo, decidiendo en unos casos que sí y en otros que no, lo cual ha dependido de la forma en que se presta el servicio en concreto.

Las iniciativas legislativas sobre el trabajo a través de plataformas son relativamente recientes. Seguramente por la relevancia que adquirieron estos servicios de entregas a domicilio a raíz de la pandemia de COVID-19, ha habido cierto interés de varios congresistas y del Gobierno<sup>1</sup> en sacar adelante una regulación para el sector.

En la legislatura que inició el 20 de julio de 2020 se han presentado cuatro proyectos de ley, que no se refieren a un sector de las plataformas en particular. Establecen que el trabajador es un contratista de la plataforma, es decir, dan por descartada la posibilidad de un contrato de trabajo; en consecuencia, se enfocan en los temas de aportes a seguridad social, definiendo quién los deberá asumir, su cuantía y algunos asuntos relacionados con otras garantías para estos trabajadores, como seguros por accidentes, derecho de asociación y uso de los perfiles, entre otros.

En materia de derecho laboral, lo más sencillo, aparentemente, sería establecer en una ley cuáles son las condiciones para considerar que el servicio que presta el repartidor de entregas a domicilio a través de plataformas se rija por un contrato de trabajo. Sin embargo, en Colombia ese no es el sentido de los proyectos de ley que están en el Congreso. Los representantes empresariales han hecho notar que esta es solo una de las modalidades de trabajo que existen en este sector, y que hace falta una caracterización previa del mismo. Sostienen, además, que generalizar a través de una ley afectaría a un sinnúmero de empresas y emprendimientos que no tienen la misma capacidad económica que las plataformas, que comercialmente son más reconocidas, e incidiría en la inversión e incluso en los niveles de empleo que dichas empresas generan.

Según la OIT, el trabajo a través de plataformas es una forma de trabajo atípico, lo que no excluye que, por las características que reviste, pueda ser analizado a la luz de varios instrumentos internacionales de la Organización relativos a la intermediación (como la Recomendación núm. 181) o a las agencias de empleo (como la Recomendación núm. 188), o incluso con referencia a los indicios de la relación de trabajo, como lo establece la Recomendación núm. 198. Ello, sin perjuicio de que siempre se deba garantizar que todo trabajo, sin importar el vínculo que le da origen, esté protegido por los principios y derechos fundamentales en los términos de la Declaración de la OIT aprobada en 1998, en el sentido de promover el cumplimiento de la libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Si bien está claro que, conceptualmente, el trabajo de reparto a través de plataformas ha sido concebido como un servicio que realizan trabajadores independientes, también lo es que los principios del derecho laboral se han referido de manera reiterativa a la primacía de la realidad sobre las formas y la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores. Esto implica que, si en la realidad se presentan los elementos propios de una relación de trabajo subordinada, estos deberían determinar de qué tipo de vínculo se trata y, en consecuencia, brindarle al trabajador las garantías que prevé el ordenamiento jurídico vigente.

---

<sup>1</sup> El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 establece el compromiso del Gobierno de promover una regulación del trabajo en plataformas.



Pese a las particularidades del trabajo de reparto a través de aplicaciones y el vínculo jurídico establecido por las plataformas que son dueñas de estas y que operan en el país hace un poco más de cinco años, la posibilidad de descartar de manera automática que se establezca un contrato de trabajo con los repartidores no pareciera ser lo recomendable. Ello, en tanto son los conceptos e instituciones del derecho laboral que se vienen adaptando y reinterpremando por diferentes operadores jurídicos en el mundo, y que son perfectamente aplicables en Colombia, los que permiten identificar —incluso en modelos tan novedosos como el de la *gig economy*— si en la realidad se está ante un trabajo que debe ser protegido por el derecho laboral y, en consecuencia, garantizar al trabajador el acceso y tutela de los derechos que prevé la legislación.

De otro lado, no se cuenta con cifras oficiales que permitan estimar si lo que implica el trabajo a través de plataformas digitales tiene estándares laborales apropiados, si es una forma de precarización laboral, si es una fuente de trabajo para generar ingresos de subsistencia o qué tipo de trabajo se crea con base en este modelo de negocio. Por ello es necesaria una caracterización sociodemográfica y de las condiciones laborales de las personas que prestan servicios como repartidores para entender de qué se trata y qué perspectivas legislativas y de política pública se podrían considerar para responder adecuadamente a las necesidades de estos trabajadores, de las plataformas e, incluso, de los consumidores.

En ese sentido, conocer características asociadas a la edad, al género, al estado civil, al número y edades de los hijos, a la nacionalidad, al nivel de formación, al nivel de ingresos, al tiempo que llevan laborando como repartidores, al estrato socioeconómico, a las razones por las que trabaja en actividad, si esta es su principal fuente de ingresos, las horas semanales que dedican a este trabajo, la ocupación anterior, el grado de satisfacción, la cobertura en seguridad social, si hay sanciones por parte de las plataformas, los medios con los que realiza la actividad, los riesgos del trabajo, así como las condiciones de seguridad y salud, entre otras, resulta pertinente para entender, con información primaria, lo que sucede en esta modalidad de trabajo. Así se podrá definir las estrategias a seguir si se pretende promover unas condiciones de trabajo dignas y permitir que este tipo de modelo de negocio siga prosperando en el país. Una posterior investigación en este sentido puede servir para evaluar el papel de las plataformas en períodos de crisis y complementar la que publicó la Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo (Fedesarrollo) en julio de 2020, que se presenta como una línea de base y se fundamenta en encuestas realizadas entre diciembre de 2019 y marzo de 2020, antes de la COVID-19.

Por último, las hipótesis formuladas a partir del trabajo estadístico, si bien son meramente orientativas por la forma en que se desarrolló la encuesta y el alcance que tuvo, ameritan una reflexión y animan a continuar con este tipo de estudios para corroborar la información y para darles más amplitud, de modo que abarquen todos los sectores de las plataformas. Esto permitirá contrastarlas con aspectos relacionados con el mercado laboral y con sus desafíos. Los elementos extraídos de la investigación —que describen tanto las características de quienes se dedican a la labor de domiciliarios (repartidores), como sus experiencias de trabajo anteriores, las condiciones en las que trabajan y sus expectativas y percepción frente a su labor y frente a las plataformas— deberán ser validados en futuros trabajos.

Los resultados obtenidos matizan las perspectivas de analizar, a la luz de los paradigmas y conceptos tradicionales —incluidos los del derecho laboral—, la economía que representan estas plataformas.

# Presentación

---

Los desarrollos de las tecnologías de la información y las comunicaciones han impactado en el escenario de las relaciones laborales en particular. Han permitido la creación de nuevas formas de trabajo a través de las plataformas digitales. Uno de los servicios más característicos de estos trabajos —por lo menos en Colombia— ha sido el de entregas a domicilio, en el que una aplicación diseñada con este fin permite que un consumidor adquiera productos de un importante número de establecimientos y los reciba físicamente en el lugar que él determine, gracias a que una persona se ocupa de realizar la entrega que ha publicado la plataforma y por la cual recibe un ingreso.

Esta realidad que ofrece la economía digital ha sorprendido al derecho laboral porque las condiciones de trabajo y las garantías que se ofrecen a los trabajadores que ejecutan estas actividades difieren de las que tradicionalmente regula esta legislación. Ello ha servido como justificación para sustraerlos de su aplicación. Además, esta situación se ve favorecida por la dificultad de encuadrar estas labores en el esquema de subordinación, que ha sido el elemento característico del contrato de trabajo y, a su vez, la llave de entrada a la protección que da esta rama del derecho.

Por lo tanto, en el marco del proyecto de investigación organizado por la Oficina de la OIT para los Países Andinos y el Departamento de Mercados Laborales Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo (INWORK) de la OIT, cuyo objetivo es describir y analizar las condiciones del trabajo de reparto a través de estas plataformas digitales en Colombia, se llevó adelante una revisión de este modelo de negocio, para describir cómo funciona la relación plataforma-repartidor, qué caracterización jurídica ha recibido, qué tratamiento le han dado las autoridades, que experiencias hay al respecto en otros países. Esta investigación de campo busca identificar a esta población desde una perspectiva socioeconómica, y entender, desde su punto de vista, cómo funcionan las relaciones entre ellos y las plataformas, a fin de que sea tomada en cuenta al momento de plantear propuestas legislativas y de política pública para este sector.

Para obtener información relacionada con el tipo y las condiciones del vínculo entre repartidores y plataformas, se acudió a los términos del servicio publicados en las páginas web de varias de las plataformas de reparto más reconocidas en el país en el momento del estudio: Rappi, Uber Eats, Domicilios.com, Merqueo y CornerShop.

A efectos del trabajo de campo, para conocer la información sociodemográfica de los repartidores de algunas plataformas, se solicitó por escrito a Rappi, Uber Eats y Domicilios.com colaborar en dos sentidos: i) suministrar una base de datos de los repartidores de sus plataformas, para establecer el perfil sociodemográfico de estas personas, aclarando que no se requería información personal (nombres, apellidos, direcciones, números de contacto o similares); ii) distribuir una encuesta anónima, diseñada para esta investigación en un formulario de Google, con 36 puntos relacionados con las condiciones en que prestan servicios los repartidores.

Hasta el momento de concluir el estudio no se recibió ninguna respuesta a dichas solicitudes. Sin embargo, la plataforma Domicilios.com colaboró divulgando el link de la encuesta entre los repartidores que prestan servicios a través de ella; lo mismo hicieron las organizaciones de trabajadores Movimiento Nacional de Partidores en Plataformas y Unión de Trabajadores de Plataformas (Unidapp), a quienes se les solicitó por escrito esta colaboración.

El resultado de la investigación se presenta en cinco partes. En la primera se hace referencia al modelo de negocio de las plataformas de entregas a domicilio, mencionando las que son más reconocidas en el país; se describe los términos del servicio que han establecido y bajo los cuales las contratan los clientes y que definen el tipo de relación que cada una instituye con los repartidores.

En la segunda parte se hace la revisión jurídica de las instituciones que son determinantes para la existencia de un contrato de trabajo y se explica cómo estas han tenido nuevas interpretaciones o adaptaciones en otros ordenamientos jurídicos, con miras a aplicarlas a controversias jurídicas vinculadas con el trabajo de repartidores de las plataformas.

En la tercera parte se menciona las decisiones judiciales de las autoridades nacionales e internacionales y cómo el enfoque de ciertas figuras de los ordenamientos laborales ha servido para precisar si se está ante un contrato de trabajo o no.

En la cuarta parte se revisa las propuestas que están en el Congreso de la República de Colombia para la reglamentación del trabajo a través de las plataformas, lo que prevén al respecto algunos instrumentos internacionales del trabajo y lo que opina uno de los gremios del sector sobre lo que debería tenerse en cuenta antes de aprobar dicha reglamentación. En la quinta parte describen los resultados del trabajo de campo, que permiten contar con una radiografía, así sea parcial —sus características demográficas, la información social, económica y laboral, las condiciones de trabajo y otros asuntos vinculados al trabajo bajo esta modalidad—, de la situación actual de los repartidores que laboran a través de plataformas. Por último, a partir del trabajo teórico y de campo del presente estudio, se formulan conclusiones y propuestas sobre el tema para orientar otros trabajos a futuro, así como las discusiones que tengan lugar en los espacios de diálogo social tripartito.

El trabajo teórico de esta investigación estuvo a cargo de Katerine Bermúdez Alarcón<sup>2</sup> y el trabajo de campo, a cargo de Javier Leonardo Garay Vargas<sup>3</sup>. Héctor Rafael Garzón Negrette elaboró los gráficos que incluye el estudio. El trabajo fue coordinado por la OIT.

---

<sup>2</sup> Abogada, doctora en Derecho, especialista en Derecho del Trabajo, máster en Empleo, Relaciones Laborales y Diálogo Social en Europa. Docente e investigadora de la Universidad Externado de Colombia.

<sup>3</sup> PhD en Ciencia Política de la Universidad de Paris-Est. Magíster en asuntos internacionales, especialista en econometría. Docente e investigador de la Universidad Externado de Colombia en la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales.

# 1. Descripción y regulación del modelo de negocio

---

Los cambios tecnológicos han estado presentes desde el surgimiento del derecho laboral, razón por la que se afirma que son el eterno compañero de viaje del derecho del trabajo. Tanto la máquina de vapor como la electrificación, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la Industria 4.0 inciden en el escenario de las relaciones laborales a nivel individual y colectivo. Sin embargo, la irrupción de la digitalización coincide con una fuerte consolidación de la globalización de la economía, que es un entorno propicio para un despliegue más fácil de las potencialidades de las tecnologías y las comunicaciones, y con una particularidad que no estuvo presente en las anteriores revoluciones tecnológicas o, al menos, no de manera tan absoluta como ahora. La Cuarta Revolución Industrial o Revolución 4.0, se extiende de manera global, irrumpiendo sobre todas las economías, sin importar su nivel de desarrollo; sobre todos los sectores, sean de producción de bienes o de prestación de servicios; bajo cualquier régimen jurídico laboral —trabajo subordinado o autónomo, público o privado—; en todo tipo y tamaño de empresas; y afecta a todo tipo de trabajadores, independientemente de su edad, género, ocupación o cualquier otro rasgo que permita la segmentación en el trabajo (Cruz-Villalón 2017).

En la era de la producción digital, los mercados laborales han iniciado una migración hacia el ciberespacio, en la medida en que la concepción tradicional de una fuerza de trabajo estable está siendo reemplazada por las multitudes en red, que —gracias al uso de computadores personales, los avances en software y la penetración rápida y cada vez más barata del acceso a la banda ancha de internet— han permitido a las empresas conectarse cada vez con un número mayor de trabajadores y distribuir tareas a una colección amorfa de individuos sentados frente a un computador (Felstiner 2011).

Esta era digital ha transformado varias de las formas de prestar servicios, debido a que cada vez resulta menos necesario el trabajador subordinado<sup>4</sup> porque surgen empresas que se dedican a poner en contacto a clientes (solicitantes de un servicio) directamente con prestadores de servicios individuales (el trabajador que realiza la prestación) —lo que en Estados Unidos de Norteamérica se ha denominado *uber economy* o *crowdwork offline*—. Para ello las empresas crean una plataforma virtual (página web, apps, etc.) donde encuentran clientes y prestadores de servicios (Todolí Signes 2015, 3-4).

En ese sentido, se habla también de la economía de los pequeños encargos o economía intermitente (*gig economy*) porque quienes cumplen los trabajos no tienen garantía de continuidad pero sí la libertad para elegir adónde ir después. Para hacer esos pequeños encargos, las plataformas son el nuevo modelo de empresa, que suministra la infraestructura para mediar entre usuarios, atraer clientes y gobernar las posibilidades de interacción (Woodcock 2019, 3).

De modo que cuando hoy se habla de la economía de las plataformas se hace referencia a un modelo que genera el escenario para que interactúen la oferta y la demanda. Dependiendo de los fines y de los agentes que se encuentran en ella, hay un consenso general respecto a que existen plataformas que operan de manera colaborativa y otras que lo hacen bajo el modelo de la demanda (Madariaga *et al.* 2019, 16).

---

4 El concepto de trabajador subordinado refiere a aquella persona que en la ejecución de una actividad laboral, dentro de una organización productiva, está sujeta a las directivas, normas y disciplina del empleador, por lo cual se entiende que hay una dependencia personal, que está representada en el qué, cómo, dónde y cuándo hace el trabajo, así como hay una inserción del trabajador en la estructura de la empresa, lo que implica que utiliza los medios e instrumentos que le suministra el empleador y las actividades que ejecuta quedan insertas en la organización de la empresa (Gamonal Contreras y Guidi Moggia 2012, 31-32).

Las primeras son parte de la economía colaborativa, entendida como un sistema económico en el que se comparten y se intercambian bienes y servicios a través de las plataformas, con lo cual se logra un consumo accesible, flexible y fácil de compartir (Kathan, Matzler y Veider 2016). Las segundas, las que lo hacen bajo demanda, corresponden a una forma de consumo con ánimo de lucro, pues generan beneficios para el prestador del servicio, y la actividad económica se hace viable gracias a que la plataforma en línea conecta a los clientes con el prestador del servicio (trabajador), quien puede trabajar cuando quiera<sup>5</sup> y recibir un pago por tarea, que es desembolsado por la plataforma (Madariaga *et al.* 2019).

Se ha podido observar que el trabajo de los pequeños encargos no se ha construido alrededor de la típica relación laboral<sup>6</sup>, sino que se caracteriza por una gran flexibilidad que, para aquellos que no tienen poder de negociación, se traduce en precariedad (Woodcock 2019, 3). Muchas de las tareas que hoy desempeñan los trabajadores de la *gig economy* —como conducir un taxi, traducir textos, ser mensajero, clasificar datos, realizar estudios de mercado, efectuar investigaciones en la web, entre otros (Smith y Leberstein 2015, 5)— antes las realizaban trabajadores a tiempo completo.

Entre los argumentos para que el trabajo en este modelo no se haya establecido bajo un contrato de trabajo figuran: i) su funcionamiento, pues, según sus características, conlleva que el prestador del servicio (trabajador) tenga plena libertad a la hora de realizar el trabajo; ii) el que las plataformas cuentan con un alto número de colaboradores, de tal forma que siempre haya alguien disponible para atender el servicio que requiere el cliente, por lo que no necesitan trabajadores propios con un horario o una jornada asignada; y iii) el que las plataformas, al ser empresas de índole tecnológica —esto es, sistemas en que se encuentran clientes y prestadores de servicios—, no son responsables por la forma en que se ejecuta el servicio ni por los daños causados durante el mismo (Todolí Signes 2015).

Además, las plataformas se autodefinen como empresas tecnológicas que actúan en la sociedad de la información, cuya actividad es desarrollar una aplicación (*app*) o una página web para que se encuentren quienes requieren un servicio y quienes lo prestan. Es decir, se limitan a proporcionar un servicio de intermediación por el cual cobran un valor. En ese sentido, dichas empresas desdibujan el concepto tradicional de centro de trabajo, y para poder cumplir su objetivo recurren a trabajadores que consideran prestadores independientes, sin importar si esta calificación jurídica es correcta o no (Cavas Martínez 2019, 69-70).

Para quienes trabajan en el modelo bajo demanda, las pequeñas tareas no representan la posibilidad de un ingreso estable: la competencia entre trabajadores es alta, lo que puede reducir los ingresos. Además, se los clasifica como trabajadores autónomos o contratistas independientes, por lo que ni las plataformas ni los clientes asumen las cotizaciones a la seguridad social. Estos trabajadores tampoco reciben prestaciones por maternidad ni por enfermedad, no tienen la garantía de un salario mínimo y corren el riesgo de estar excluidos del ejercicio del derecho de asociación y negociación colectiva y de no tener protección contra la discriminación; pese a que estos son derechos fundamentales y universales, en la práctica su ejercicio está reservado a los trabajadores subordinados (De Stefano 2016, 3).

Desde hace unos años se estudia las modalidades de trabajo a través de plataformas a partir de las perspectivas del modelo de negocio, la naturaleza jurídica de su actividad, las relaciones que involucra, el alcance de las obligaciones y la ejecución del servicio. Esto permite tener claro que no es tan novedoso como se lo muestra; por el contrario, implica modalidades laborales de vieja data, como el desagregar las tareas en pequeñas unidades, lo que es propio del modelo taylorista de inicios del siglo XX; el pago por tareas, que no se diferencia del pago a destajo; la eventualidad del trabajo en la plataforma, que tampoco

---

5 Sin embargo, la práctica ha evidenciado que, en la medida en que las plataformas requieren que un alto número de personas estén conectadas simultáneamente y disponibles para atender a los usuarios, en los términos de servicios que estas fijan para los repartidores hay incentivos vinculados al tiempo de trabajo; por ejemplo, la asignación de los pedidos depende de los puntos que han ganado con su trabajo y estos se obtienen por hacer entregas de pedidos en los horarios de alta demanda.

6 En términos de la OIT, el trabajo típico es el que es continuo, a tiempo completo y se inscribe en una relación subordinada y directa entre un empleador y un trabajador; este trabajo ofrece protecciones a los trabajadores y a los empleadores, una mano de obra estable con las prerrogativas de gestión y autoridad para organizar y dirigir el trabajo de dichos trabajadores (OIT 2016, 1).

se distingue de los trabajos temporales que se usan en el sector de la confección; y el reclutamiento de personal de ciertas plataformas para dar servicio a los clientes, que se asemeja a lo que hacen las agencias de colocación de empleo (Berg *et al.* 2019, 7).

Por ello, en la medida en que Colombia no ha sido ajena al fenómeno de las plataformas digitales, y ante la aparente novedad que representan estas nuevas formas de trabajo de la Revolución 4.0, es pertinente estudiar cómo funcionan en el país, qué tipo de relaciones jurídicas establecen, qué condiciones de trabajo ofrecen, qué iniciativas existen para regularlas y qué se debería tener en cuenta para que se garantice a los trabajadores que son parte de este modelo la protección de sus derechos fundamentales.

## ► 1.1. Aplicaciones de reparto a domicilio que funcionan en Colombia

---

Un estudio de Fedesarrollo de 2020, financiado por la plataforma Rappi<sup>7</sup>, menciona que Colombia no ha sido ajena a las tendencias digitales; por ello —conforme a la clasificación de la economía colaborativa que creó Jeremiah Owyang— casi todos los sectores de las plataformas<sup>8</sup> operan en el país. De igual forma, menciona que el uso de plataformas por las empresas ha incentivado avances tecnológicos, como el uso de internet, de canales de ventas independientes para servicios a domicilio, el desarrollo de tecnología de mensajería, la utilización de información de demanda, la sistematización de procesos y el desarrollo de páginas web. También ha incentivado el uso de diferentes medios de pago, como tarjetas de crédito, tarjetas de débito o pago a través de las plataformas. Y lo más importante: el 30 por ciento de las empresas indican que las plataformas han tenido impacto en materia de formalización porque las ha incentivado a pagar impuestos, a tener registro de la Cámara de Comercio, a llevar contabilidad, a pedir registro de funcionamiento y registro sanitario. Además, han generado una bancarización del 45 por ciento de las personas que trabajan a través de las plataformas, quienes manifiestan que abrieron una cuenta bancaria para poder trabajar bajo este modelo (Fernández y Benavides 2020, 26).

Se conoce que está en marcha la elaboración de una nueva versión del estudio de Fedesarrollo, con una orientación hacia temas de impuestos, y que busca analizar los proyectos de ley que cursan en el Congreso para regular el trabajo a través de plataformas<sup>9</sup>. En dicho estudio participaron más de 250 000 personas que trabajan en el sector<sup>10</sup>.

Cabe reiterar que el presente informe solo se ocupa de revisar las condiciones de un sector de las plataformas en Colombia, el del reparto de entregas a domicilio, por lo cual todo el análisis es específico para este y no se aplica a los demás tipos de trabajo en plataformas que operan en el país.

En la actualidad funcionan diversas aplicaciones de entrega de productos a domicilio en territorio colombiano, utilizadas su mayoría para el servicio de entrega de alimentos. La más reconocida es Rappi S.A.S., fundada en Bogotá a mediados de 2015. Esta plataforma cuenta actualmente con

---

7 En el informe publicado, los autores manifestaron expresamente que “la firma ha mantenido total independencia en la elaboración del estudio”.

8 Los 16 sectores son: apoyo laboral, aprendizaje, belleza y bienestar, municipalidad, dinero, bienes, salud, espacios, comidas, servicios públicos, movilidad, servicios personales, logística, vehículos compartidos, corporaciones y organizaciones y análisis y reputación (Fernández y Benavides 2020, 15).

9 DNP “Misión empleo: conversatorio empleo y plataformas digitales”, s. f. <https://www.youtube.com/watch?v=aTdTxTYP1XI&feature=youtu.be>

10 Información suministrada por el Presidente de la Alianza In, Dr. David Luna, en entrevista concedida el 1 de diciembre de 2020 para el presente informe.

aproximadamente 30 000 repartidores<sup>11</sup>, y está presente en más de cuarenta municipios de Colombia. Según su sitio web, su principal actividad es “conectar consumidores con expendedores mediante una plataforma virtual compuesta por una página web y una aplicación móvil, que permite que los primeros ingresen, se informen sobre los productos de consumo exhibidos y puedan realizar la transacción de compraventa directamente con los expendedores de manera electrónica” (Rappi s.f.).

Al acceder a la plataforma, el usuario encontrará sobre todo opciones para solicitar productos de los comercios aliados, entre los que figuran farmacias, supermercados, restaurantes y cadenas de almacenes. Sin embargo, de acuerdo a la ciudad en que se ubique el usuario, este podrá acceder a productos de establecimientos no aliados mediante el servicio que la plataforma denomina “lo que sea”; para recibirlo, el cliente deberá pagar un recargo adicional al valor del envío. Debe tenerse en cuenta que la plataforma limita el precio del producto solicitado a un tope de un millón de pesos colombianos (que equivale a aproximadamente 285 dólares EE. UU.), aunque dicho umbral se haya ampliado para facilitar la compra de electrodomésticos.

Otro de los servicios ofrecidos por Rappi en la plataforma es el “rappifavor”. Con esta opción el usuario podrá acceder al servicio de mensajería tradicional: solicitar la recogida en un sitio y la entrega en otro distinto de documentos o cualquier artículo cuyas dimensiones permitan transportarlo en la maleta del repartidor. A diferencia de “lo que sea”, este servicio se limita al transporte; no permite solicitar la compra de productos ni realizar ningún tipo de pago.

Otra de las aplicaciones que funciona en el país es Uber Eats<sup>12</sup>, que inició sus operaciones en Colombia en 2016 (*El Tiempo*, 2018a) y que en la actualidad tiene presencia en nueve ciudades del país. Uber Eats ofrece al usuario la posibilidad de adquirir los productos de sus restaurantes aliados, ya sea mediante la entrega a domicilio o directamente en el restaurante.

La tercera de las aplicaciones más conocidas en Colombia es Domicilios.com, que cuenta con 2 305 repartidores (*Dinero*, 16 de abril de 2020) y que recientemente fue adquirida por iFood (*Forbes*, 8 de abril de 2020), que tiene 7 000 repartidores y presencia en 12 ciudades (*Dinero*, 16 de abril de 2020). Sin embargo, por el momento ambas plataformas continúan funcionando de manera independiente hasta que las autoridades competentes autoricen la fusión. Tal como las ya descritas, estas plataformas permiten al usuario solicitar la entrega a domicilio de productos de los comercios aliados, con sus propios repartidores cuando cuentan con ellos; de lo contrario, con un repartidor de la aplicación correspondiente.

Además de las aplicaciones anteriores, hay otras que funcionan de manera similar a las descritas, pero que se especializan en ofrecer a los usuarios productos de la canasta familiar y, por lo general, productos de los supermercados. Entre las más conocidas figuran Merqueo S.A.S. y Cornershop; esta última es una empresa de origen chileno con presencia en Colombia desde 2020 (*Portafolio*, 2020a).

La plataforma denominada Mensajeros Urbanos funciona de manera parecida, aunque, además de lo mencionado, le ofrece al usuario la posibilidad de solicitar radicar documentos o realizar pagos, entre otras<sup>13</sup>.

---

11 Véase: <https://www.semana.com/economia/articulo/por-que-el-negocio-de-domicilios-tambien-enfrenta-dificultades/679392>

12 A la fecha de la publicación, la plataforma no funciona más en Colombia.

13 Véase: <https://mensajerosurbanos.com/>

## ► 1.2. Relaciones en el modelo de negocio

En primer lugar, es importante resaltar que todos los operadores de las plataformas mencionadas hasta aquí están constituidos como sociedades por acciones simplificadas (S.A.S.), reguladas a través de la Ley 1258 de 2008. Entre los rasgos importantes de este tipo de sociedades cabe mencionar que están constituidos por una o varias personas naturales o jurídicas, y que la sociedad adquiere personalidad jurídica desde el momento en que se registra el documento de constitución en la Cámara de Comercio correspondiente. Asimismo, conforme a lo que prevé el artículo 1 de la Ley 1258, al ser sociedades de capital, “los accionistas no son responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad”.

Estas sociedades pueden estar constituidas por un solo socio —ya sea persona natural o persona jurídica— o por varios. Como toda sociedad de capital, sus accionistas solo responden hasta el monto de sus aportes; es decir, se obligan a realizar el aporte al que se comprometieron con la sociedad, y a partir de allí cesa cualquier responsabilidad frente a terceros, por lo cual nunca se afectará su patrimonio personal para responder ante estos, pues para ello está el capital social (Arévalo Romero *et al.* 2017, 96-98).

A continuación, a partir de los términos del servicio que las plataformas estudiadas publican en sus páginas web, se explica cómo opera cada una de ellas.

### 1.2.1. Rappi

Según los términos y condiciones de uso de la plataforma, Rappi simplemente es un operador de la misma<sup>14</sup>, de manera que podría afirmarse *a priori* que no participa en el negocio jurídico celebrado entre el consumidor, el proveedor y el repartidor, ya que se limita a poner en contacto a dichas partes. Así pues, Rappi celebra acuerdos de colaboración con los restaurantes aliados para la comercialización de sus productos<sup>15</sup>, de manera que en su plataforma incluye la información sobre estos productos, publicidad, promociones, precios acordados y demás datos relevantes para el consumidor.

Actualmente Rappi ofrece dos tipos de acuerdos: i) el *Marketplace*, en virtud del cual se incluyen en la plataforma los productos del comercio aliado, aunque es este el que se encarga del envío y recauda el dinero en efectivo y ii) el *full service*, por el que Rappi promociona los productos y el “rappitendero” se encarga de la distribución y el cobro. En cualquier modalidad, Rappi recibe una comisión sobre las ventas de los productos de sus aliados. El monto de esta comisión tiene carácter confidencial, es negociado por las partes y depende de ciertas variables, como la exclusividad o el tipo de acuerdo celebrado (*La República*, 2020a).

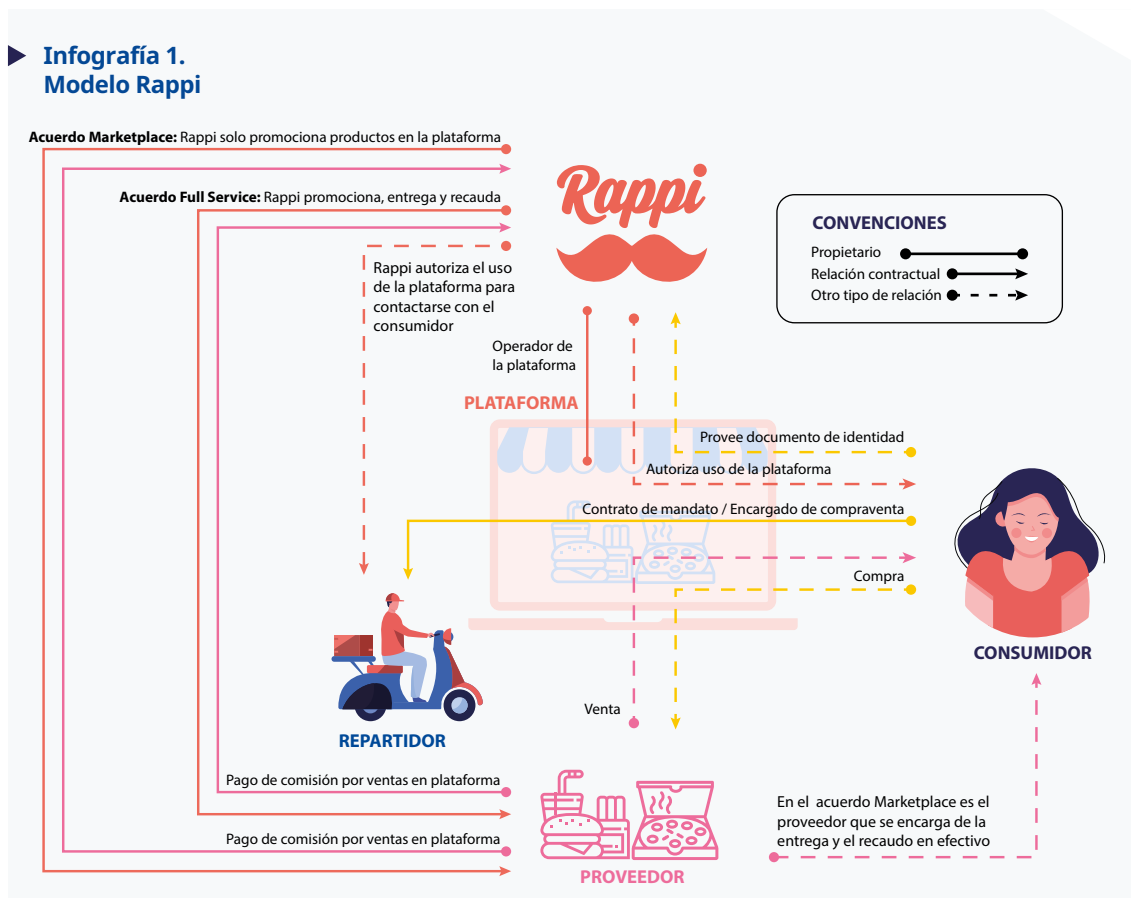
Ante los consumidores, la plataforma se ofrece como un espacio virtual en el que estos pueden visualizar y adquirir los productos de los comercios aliados o realizar otros encargos a través de los repartidores<sup>16</sup>. De acuerdo con lo anterior, Rappi simplemente propicia el medio y las condiciones para poner en contacto al consumidor con el repartidor, pues a través de la plataforma estos celebran un contrato de mandato remunerado en virtud del cual el segundo es considerado por la plataforma como un mandatario que se compromete a realizar la gestión encargada por cuenta y riesgo del primero. Dicha gestión puede consistir en celebrar un contrato de compraventa en representación del cliente (cuando se trata de la adquisición de productos de los aliados o se utiliza la opción “lo que sea”) o transportar artículos de una dirección a otra (si el consumidor opta por el “rappifavor”). Las relaciones que establece Rappi con los vendedores, los consumidores y los repartidores se explican en la infografía 1.

14 Rappi, “Términos y condiciones de uso de plataforma ‘Rappi’”, s. f. [https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/?\\_ga=2.226670493.1831753819.1595642491-53022725.1592263181](https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/?_ga=2.226670493.1831753819.1595642491-53022725.1592263181)

15 Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución 40212 del 28 de agosto de 2019. “Superindustria ordena a Rappi SAS cumplir con normatividad de comercio electrónico y fórmula pliego de cargos”, 5 de septiembre de 2019. <https://www.sic.gov.co/Sic-ordena-a-Rappi-S.A.S.-cumplir-con-normatividad-de-comercio-electr%C3%B3nico-y-formula-pliego-de-cargos?fbclid=IwAR1A03UO6Bi9PkiQTK4Sua4yB6VxD436OVVjwc8iom2smA9h0uK3w2mryy8>

16 Rappi, “Términos y condiciones de uso de plataforma virtual ‘Rappitendero’”, s. f. <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>





Fuente: elaboración propia con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de Rappi.

De esta manera, Rappi simplemente propicia el medio y las herramientas para que consumidores, vendedores y repartidores celebren los negocios jurídicos anteriormente mencionados; pero está encargada de recaudar los pagos realizados por el consumidor, para posteriormente transferirlos a los vendedores o a los repartidores. Sin embargo, según la Superintendencia de Industria y Comercio, Rappi S.A.S. no solo es un intermediario; es también un proveedor y/o un expendedor de bienes y servicios, como se menciona más adelante, cuando se hace referencia a las decisiones de autoridades no laborales.

### 1.2.2. Uber Eats

El funcionamiento de Uber Eats<sup>17</sup> es similar al de Rappi pues, según sus términos y condiciones de uso, se presenta como un proveedor de servicios tecnológicos de intermediación para obtener productos o servicios proporcionados por un repartidor o un proveedor. Sin embargo, las tipologías contractuales usadas son distintas. En esta aplicación, el vendedor suscribe un acuerdo con el operador de la plataforma para que este promueva sus productos<sup>18</sup> a cambio de una comisión calculada como porcentaje de las ventas concretadas. Al consumidor se le ofrecen principalmente dos servicios: i) tener acceso a dichos productos mediante la aplicación y ii) ponerlo en contacto con un repartidor, que le prestará el servicio de entrega de los productos<sup>19</sup>.

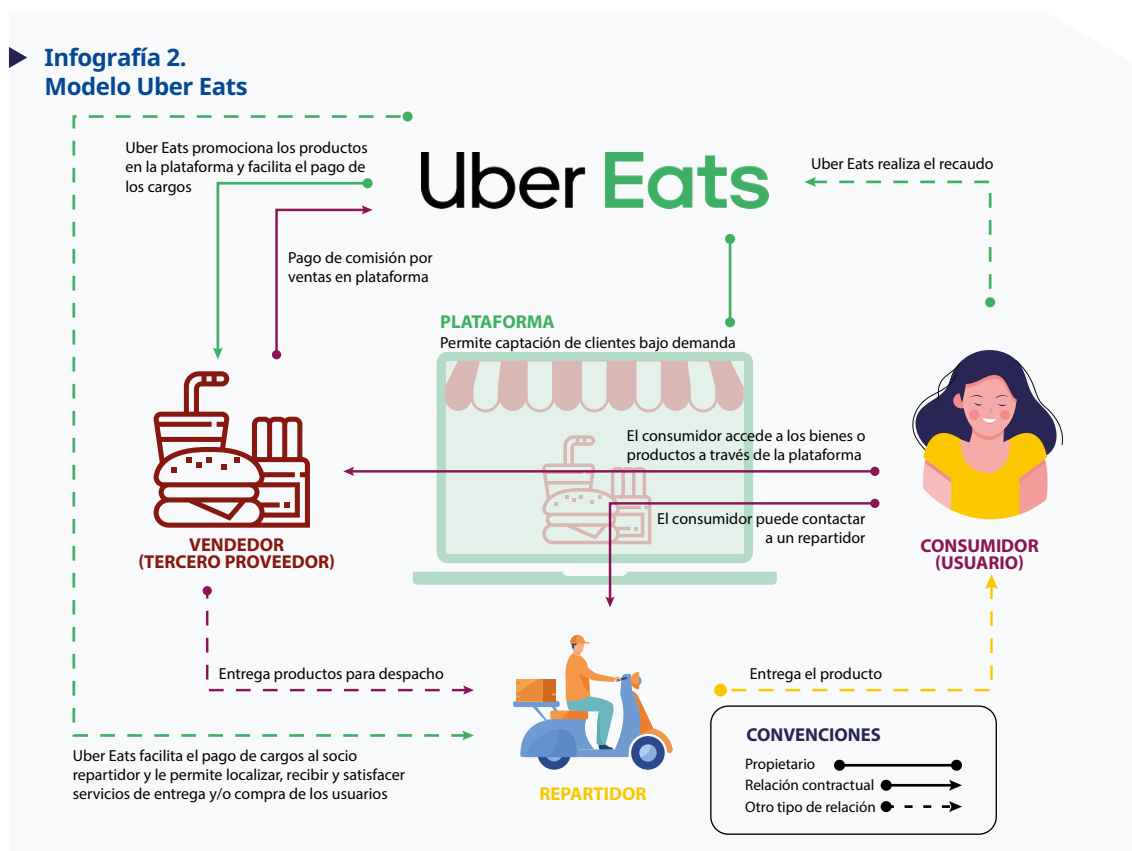
17 A la fecha de la publicación, la plataforma no funciona más en Colombia.

18 Uber, "Términos y condiciones para Uber Eats", s. f. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=uber-eats-merchant-terms-and-conditions&country=colombia&lang=es>

19 Uber, "Términos y condiciones para Uber", s. f. [https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es#\\_I0I0cs743adt](https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es#_I0I0cs743adt)

En los términos del servicio de Uber Eats se especifica que la plataforma permite al usuario: i) tener acceso a productos o bienes específicos que provienen de unos terceros proveedores; ii) solicitar la entrega de los productos que seleccione a través de la aplicación y iii) contratar su entrega con otro proveedor de servicios de entrega y/o compra, a quien la plataforma considera como un trabajador independiente y al que denomina “socio repartidor”. Todos estos servicios se brindan a cambio del pago de un recargo sobre los servicios o productos que reciba del proveedor y de los socios repartidores. La plataforma menciona expresamente que este es un servicio de captación de clientes bajo demanda, que permite a los socios repartidores localizar, recibir y satisfacer peticiones bajo demanda de servicios de entrega y/o compra que hacen los usuarios; por tanto, deja explícito que Uber Eats no presta servicios de logística; estos los prestan terceros contratistas independientes, que no están empleados ni por la plataforma ni por los usuarios<sup>20</sup>.

Uber Eats menciona asimismo que, como agente de cobro limitado, facilita el pago de los cargos en nombre del tercero proveedor y del socio repartidor, pago que el usuario hace directamente a cualquiera de estos; además, que el usuario puede solicitar cargos más bajos cuando recibe los servicios o bienes. El pago se debe hacer inmediatamente por cualquiera de los medios que el usuario haya indicado en la cuenta de Uber Eats, y está destinado a compensar al tercero proveedor y al socio repartidor por los servicios o bienes que proporcionó. En todo caso, en ninguna parte ese pago se designa como propina o gratificación, por lo cual, cuando en la aplicación o en el material publicitario se hace referencia a que la propina es voluntaria y/o no requerida y/o incluida, no significa que Uber Eats proporcione importes adicionales al pago, pero el usuario puede dar voluntariamente ese tipo de gratificaciones al tercero proveedor o al socio repartidor<sup>21</sup>. Conforme a lo descrito, el modelo de Uber Eats se explica en la infografía 2.



Fuente: elaboración propia con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de Uber Eats.

20 Uber, “Términos y condiciones para Uber Eats”, s. f. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es#kix.vfjk8q74w95u>

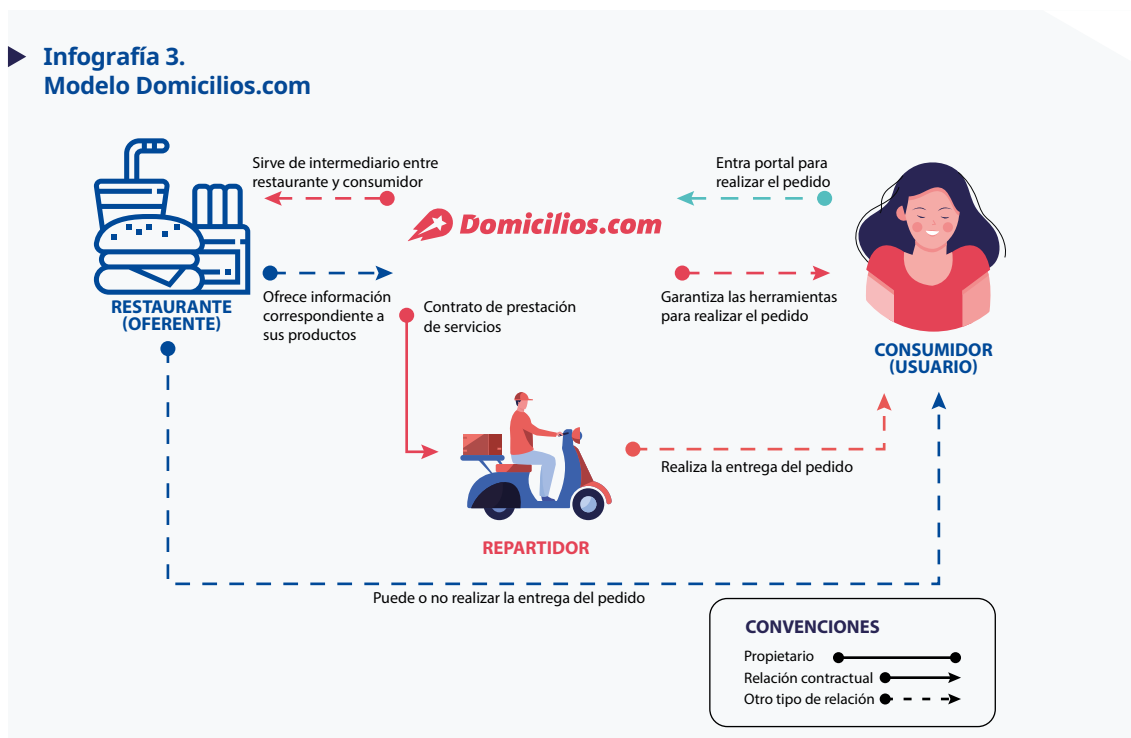
21 Uber, “Términos y condiciones para Uber Eats”, s. f. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es#kix.vfjk8q74w95u>

Es importante mencionar que el 22 de octubre de 2020 varios medios de comunicación informaron que, después de cuatro años de operar en Colombia, Uber Eats anunció que dejaría de prestar el servicio a partir del 23 de noviembre de 2020, pero que los servicios Uber para movilizarse y Uber Flash<sup>22</sup> para hacer envíos seguirían funcionando. Asimismo, mencionó que los socios repartidores que lo deseen pueden continuar haciendo entregas mediante Uber Flash (*El Tiempo*, 2020b).

### 1.2.3. Domicilios.com

Por su parte, Domicilios.com se promociona como un intermediario que, a través de su plataforma, pone en contacto a restaurantes y consumidores, garantizando a estos últimos las herramientas necesarias para pedir a domicilio a través de su portal, mediante el cual se coordinará todo el proceso de intermediación: desde la recepción del pedido hasta la entrega de los productos en el lugar designado por el usuario<sup>23</sup>. La entrega la pueden realizar los repartidores del restaurante o los de la plataforma (que tienen una vinculación de prestación de servicios con esta<sup>24</sup>), de manera que, a diferencia de las aplicaciones anteriores, en Domicilios.com el consumidor no tiene una relación directa con el repartidor.

Domicilios.com contacta al oferente, redirecciona el pedido y se encarga de informar al usuario sobre su disponibilidad según la información que le haya proporcionado el establecimiento de comercio. Cornershop funciona de la misma forma, solo que, como se explicó, esta plataforma ofrece productos de tiendas o supermercados<sup>25</sup>. El modelo de Domicilios.com se explica en la infografía 3.



Fuente: elaboración propia con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de Domicilios.com.

22 Uber Flash es una alternativa que da la plataforma para que los conductores de Uber también transporten productos o mercancías, y no solo personas. Funciona de manera similar al servicio de Uber, pero en vez de usarse para transportar personas, se usa para transportar artículos de diferente índole. Véase: Uberblog, “¿Qué es Uber Flash?#”, (blog) s.f. <https://www.uber.com/es-CL/blog/flash-cl/#:~:text=Uber%20Flash%20es%20una%20nueva,de%20emergencia%20que%20est%C3%A1%20atravesando>

23 Domicilios.com, “Términos y condiciones”. <https://domicilios.com/about/terminos-condiciones>

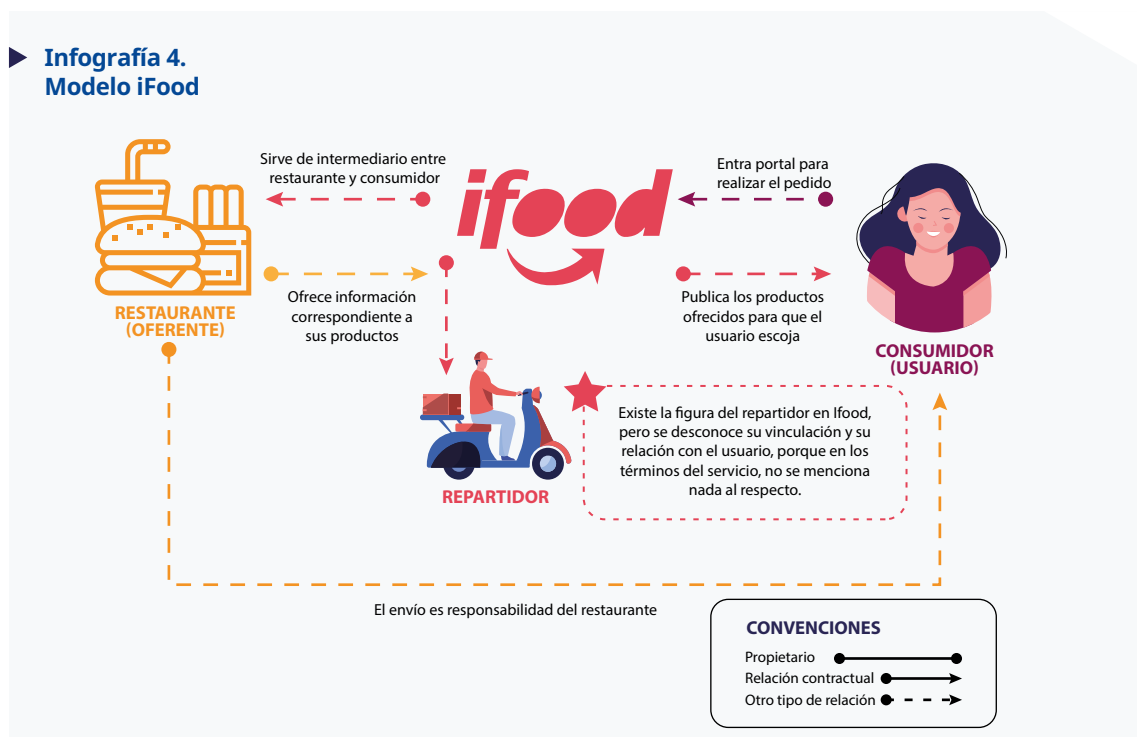
24 Domicilios.com, “Términos y condiciones”.

25 Cornershop, “Términos y condiciones”, s. f. <https://cornershopapp.com/es-co/terms>

### 1.2.4. iFood

Al revisar los términos y condiciones de iFood, se evidencia que esta plataforma solo se presenta como un intermediario entre el consumidor y el restaurante, pues el servicio que ofrece consiste en “facilitar a sus Usuarios la elección de comidas y bebidas ofrecidas por los restaurantes registrados en iFood (los ‘restaurantes’) mediante la publicación de la información de los productos alimenticios ofrecidos por dichos restaurantes y las condiciones de su ofrecimiento”, dejando claro que el envío de los productos es responsabilidad exclusiva de estos<sup>26</sup>.

Dichos términos no hacen ninguna mención a los repartidores. Sin embargo, como se extrae de las declaraciones de sus directivos, esta plataforma cuenta con 7 000 repartidores (*Dinero* 2020b), además de tener una aplicación móvil denominada iFood entregador, que cuenta con varios tutoriales. Uno de estos tutoriales da ocho consejos para mejorar los ingresos del iFood entregador, y menciona que, “al ser independiente o ser tu propio jefe, los ingresos dependen de ti<sup>27</sup>”, por lo que se concluye que les da el carácter de trabajadores independientes. Y aunque intervienen en el proceso de entrega de los productos, no queda claro quién es el contratante de los repartidores, si la plataforma o el consumidor. El modelo de iFood se explica en la infografía 4.



Fuente: elaboración propia con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de iFood.

### 1.2.5. Merqueo

Merqueo brinda al usuario la posibilidad de adquirir directamente los productos ofrecidos en su plataforma, de manera que no se constituye en intermediario sino en un comercializador que los entrega a domicilio, para lo cual tiene alianzas con empresas cuyo objeto social es proveerlos<sup>28</sup>.

26 iFood.com. “Términos y condiciones”. <https://www.ifood.com.co/terminos-y-condiciones>

27 iFood entregador colombia. “Consejos para mejorar tus finanzas”. <https://www.youtube.com/watch?v=fybGQmkl-do&t=11s>.

28 Merqueo, “Términos y condiciones”, s. f. <https://merqueo.com/terminos>

Así, respecto al transporte, en los términos y condiciones de uso publicados por la empresa, se advierte al usuario que los repartidores son prestadores de un servicio por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios. Esto configura una típica relación de tercerización en la que la plataforma busca un contratista que presta el servicio de distribución con sus propios trabajadores; es decir que será el contratista el que defina el tipo de vínculo que suscribe con los repartidores. Las relaciones que se manejan en esta plataforma se resumen en la infografía 5.



Fuente: diseñada por Héctor Rafael Garzón con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de Merqueo.

### 1.2.6. Mensajeros Urbanos

Mensajeros Urbanos ofrece, a través de su plataforma, los servicios de intermediación entre los usuarios y los aliados (repartidores); estos últimos se encargan de manera autónoma de prestarles a los primeros los servicios de mensajería, entrega a domicilio (coloquialmente llamado “domicilios”) o transporte. El papel del proveedor es permitir a través de la plataforma que el aliado brinde a sus clientes sus servicios de entrega. En ese sentido, el cliente elige el servicio y, a partir de ese momento, el proveedor se pone en contacto con el aliado, para que este, por su propia cuenta y riesgo, ejecute el servicio de entrega<sup>29</sup>. Esto implica que la plataforma le da al trabajador el carácter de trabajador independiente.

Según los términos y condiciones de uso de la plataforma, aunque el proveedor actúa únicamente como un intermediario —de modo que no tiene una relación directa con el aliado—, sí supervisa y garantiza la prestación del servicio<sup>30</sup>. Las relaciones que establece Mensajeros Urbanos a través de la plataforma se resumen en la infografía 6.

29 Mensajeros Urbanos, “Términos y condiciones aliados”, 2020. [https://mensajerosurbanos.com/public/files/term\\_and\\_conditions-aliado-01-07-2020.pdf](https://mensajerosurbanos.com/public/files/term_and_conditions-aliado-01-07-2020.pdf)

30 Mensajeros Urbanos, “Términos y condiciones aliados”, 2020.

► **Infografía 6.**  
**Modelo Mensajeros Urbanos**



Fuente: elaboración propia con base en los términos del servicio que aparecen en la página web de Mensajeros Urbanos.

Por último, cabe mencionar que en los términos y condiciones o en la política de privacidad de todas las plataformas se prevé que quienes las utilicen deben ser mayores de edad; que las cuentas de usuario y la información suministrada para su creación estén protegidas por la Ley 1581 de 2012, Ley para la Protección de Datos Personales, por lo que solo se las usará con fines de identificación de quienes hagan uso de la plataforma; que la cuenta es personal y no debe ser usada por terceros; y que el operador de la plataforma es responsable del tratamiento de datos y de la confidencialidad de los mismos, mas no del mal uso que eventualmente se haga de las cuentas de usuarios.

En el cuadro 1 se resume y se compara algunas de las características descritas en párrafos anteriores.

► **Cuadro 1. Comparación de las características de las plataformas**

Nombre de la plataforma	Servicio que ofrece	Denominación del cliente	Vínculo entre cliente y repartidor	Vínculo entre plataforma y repartidor
<b>Rappi</b>	Intermediación entre consumidores, aliados y repartidores	Consumidor	Contrato de mandato	Aceptación de términos y condiciones de uso
<b>Uber Eats</b>	Intermediación entre usuario, proveedor y repartidor	Usuario	Contrato de prestación de servicios	Aceptación de términos y condiciones de uso
<b>Domicilios.com</b>	Intermediario entre consumidor y establecimiento	Usuario/ consumidor	No hay	Contrato de prestación de servicios
<b>iFood</b>	Intermediario entre consumidor y establecimiento	Usuario	No hay	Prestación de servicios
<b>Mensajeros Urbanos</b>	Intermediación entre usuarios y aliados	Usuario	Contrato de prestación de servicios	Aceptación de términos y condiciones de uso

Fuente: elaboración propia basada en la información de las páginas web de las plataformas consultadas.

### ► 1.3. Condiciones que imponen las plataformas a los repartidores

---

Como ya se mencionó, en la plataforma Rappi se considera a los repartidores como mandatarios de los consumidores; en Merqueo, como trabajadores tercerizados, y en las demás plataformas se les da el carácter de contratistas que prestan servicios de manera independiente, ya sea al usuario o al operador de la plataforma, de acuerdo al modelo de negocio descrito. Por lo anterior, se hará una breve referencia al contrato de mandato y al de prestación de servicios, para finalizar con la descripción de las particularidades de las plataformas frente a los repartidores.

El mandato está regulado en los artículos 2142 y siguientes del Código Civil, en los que se lo define como un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, quien se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. Este es un contrato de naturaleza civil que se reputa perfecto con la aceptación expresa o tácita del mismo, entendiéndose que se da cuando se ejecuta todo acto en cumplimiento del mandato. Además, supone el equilibrio entre las partes y se rige principalmente por las estipulaciones hechas entre ellas. Sin embargo, en el caso de Rappi, es el operador de la plataforma el que define los términos en que se desarrollará el mandato, tanto para el consumidor<sup>31</sup> como para el repartidor<sup>32</sup>. Legamente, el mandatario (en este caso el repartidor) es responsable tanto de lo que ha recibido de terceros en virtud del mandato, como de lo que ha dejado de recibir por su culpa, y si se extralimita en el mandato, solo responde ante terceros cuando no les ha dado información suficiente sobre las facultades que se le habían otorgado y cuando se ha obligado personalmente. A su vez, el mandante (es decir, el usuario o cliente) es responsable ante terceros por las obligaciones que a su nombre ha contraído el mandatario dentro de los límites del mandato.

En el ordenamiento colombiano, el contrato de prestación de servicios se asimila al contrato para la confección de una obra material (arts. 2053 y ss. del Código Civil), cuando lo que se contrata es la ejecución de una obra, o al contrato de arrendamiento de servicios inmateriales (arts. 2063 y ss. del Código Civil), cuando lo que se contrata va a ser predominantemente intelectual<sup>33</sup>. Para la interpretación de esta tipología contractual debe recurrirse, además de las normas generales del Código Civil, a la voluntad de los contratantes, quienes deben acordar las condiciones generales del servicio prestado, sin que ello implique la existencia de subordinación, pues se entiende que predomina su autonomía. En palabras de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia:

... el contrato de prestación de servicios se caracteriza por la independencia o autonomía que tiene el contratista para ejecutar la labor convenida con el contratante, lo cual lo exime de recibir órdenes para el desarrollo de sus actividades; no obstante, este tipo de contratación no está vedado de la generación de instrucciones, de manera que es viable que en función de una adecuada coordinación se puedan fijar horarios, solicitar informes e incluso establecer medidas de supervisión o vigilancia sobre esas mismas obligaciones. Lo importante, es que dichas acciones no desborden su finalidad a punto de convertir tal coordinación en la subordinación propia del contrato de trabajo<sup>34</sup>.

Además de lo anterior, es necesario describir las particularidades de las relaciones generadas a través de la plataforma. En el caso de Rappi, se menciona que el repartidor no tiene vinculación directa con el operador, dado que es un mandatario del consumidor; sin embargo, debe tenerse en cuenta que, para hacer uso de la aplicación, el rappidero debe aceptar los términos y condiciones, así como la política de tratamiento de datos.

---

31 Rappi, "Términos y condiciones de uso de plataforma 'Rappi'", s. f.

32 Rappi, "Términos y condiciones de uso de plataforma virtual 'Rappidero'", s. f.

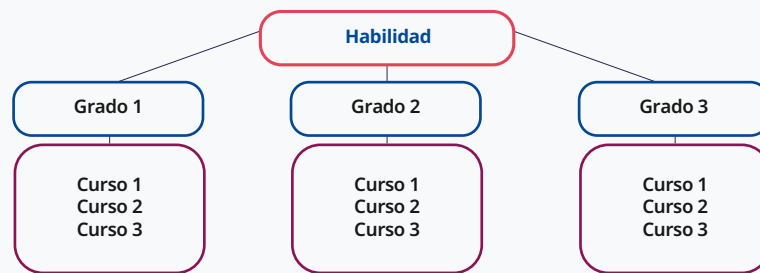
33 Lo que incluye cualquier prestación de servicios.

34 Véase: <https://www.noticieroficial.com/noticias/la-corte-suprema-precisa-las-diferencias-entre-el-contrato-de-trabajo-y-el-contrato-de-prestacion-de-servicios/114243>

Respecto al registro en la plataforma, Rappi exige que el potencial repartidor cumpla unos requisitos mínimos: ser mayor de edad, contar con el medio de transporte seleccionado (bicicleta o motocicleta) y la maleta para transportar los productos y recibir una capacitación que incluso puede brindarse de manera virtual (*La FM*, 30 de julio de 2019).

Hasta hace un tiempo, una vez que el repartidor era activado en la plataforma, se lo clasificaba en niveles para definir qué tipo de pedidos podía asumir<sup>35</sup>. Si estaba en el nivel uno, recibía pedidos de usuarios que pagan mediante tarjeta y, en consecuencia, la plataforma le liquidaba el pago cada cierto número de días. Después de completar determinado número de pedidos pasaba al nivel dos, donde ya podía recibir dinero en efectivo y, de la cuenta que tiene en Rappi, la plataforma le descontaba el valor de los gastos que cobra por los servicios (Grandas, 2018). Actualmente los niveles ya no se aplican, y los repartidores pueden avanzar en la plataforma según la adquisición de “habilidades”<sup>36</sup>, compuestas por grados, en un juego interactivo. Para adquirir la habilidad, el repartidor debe aprobar todos los grados, y requiere tomar determinados cursos. Por ahora existen doce habilidades (que no se detallan en la explicación que hace la plataforma), que le permitirán al repartidor prestar diferentes servicios, manejar diversos medios de pago o acceder a mejores encargos de los consumidores.

► **Infografía 7.**  
**Habilidades requeridas a los repartidores**



Fuente: tomado de <https://blog.soyrappi.com/ahora-habilidades/>

Respecto a la prestación del servicio, a partir de 2020 la plataforma lanzó el sistema de “rappipuntos”, que permite organizar a los repartidores para priorizar a algunos de ellos en horas de baja demanda. El sistema permite que todos los repartidores se conecten a la aplicación en horas de alta demanda, por ejemplo, los fines de semana, asignándoles puntos por cada pedido finalizado y por la calificación recibida por el usuario. Cada lunes se realiza un corte y, con base en la sumatoria de los puntos obtenidos en la semana anterior, se le indica al repartidor si cumplió la meta, para que se le asignen pedidos en horas de baja demanda en la nueva semana<sup>37</sup>.

Cuando el rappidendero se conecta a la aplicación y esta le asigna un pedido, tiene algunos segundos para decidir si lo acepta o lo rechaza; si no selecciona ninguna de las dos opciones, se entenderá que no lo ha aceptado. En este sentido, es importante mencionar que la aplicación mide el desempeño de los repartidores a través de las denominadas valoraciones, compuestas por la tasa de aceptación, de finalización y de entregas a tiempo<sup>38</sup>. La primera define la proporción de los pedidos que el repartidor acepta respecto al total de los que la aplicación le asigna, mientras que las dos restantes miden la

35 SoyRappi, “Cuándo ocurre un cambio de nivel”, (blog) s. f. <https://blog.soyrappi.com/cambio-de-nivel/>

36 SoyRappi, “Ahora avanza según tus habilidades”, (blog) s. f. <https://blog.soyrappi.com/ahora-habilidades/>

37 SoyRappi, “RappiPuntos: mejores oportunidades para los mejores rappidenderos”, (blog) s. f. <https://blog.soyrappi.com/rappipuntos-bog/>

38 SoyRappi, “¡Conoce la sección ‘mis valoraciones’ y sé un Rappi experto!”, (blog) s. f. <https://blog.soyrappi.com/seccion-mis-valoraciones-2/>



proporción de pedidos finalizados de manera exitosa y entregados a tiempo, respectivamente, frente al total de pedidos aceptados. Si el repartidor no tiene una buena calificación en las mediciones mencionadas, es posible que sea suspendido de la plataforma<sup>39</sup>.

Al finalizar cada pedido, el repartidor obtiene una calificación por el usuario, que va de una a cinco estrellas, con cinco como la máxima. La aplicación permite que el usuario, cuando califica al repartidor con un puntaje de uno a cuatro, mencione los aspectos que no le agradaron o que pueden mejorar, y también resalte los aspectos positivos si le otorgó una calificación de cinco estrellas. Como se mencionó, esta calificación influirá directamente en el desarrollo de la actividad del repartidor, pues es tenida en cuenta para calcular los puntos necesarios para tomar pedidos en períodos de baja demanda. Adicionalmente, si el repartidor obtiene una calificación promedio menor a cuatro estrellas, puede ser dado de baja de la plataforma por incumplir los términos y condiciones de uso<sup>40</sup>.

Por su parte, Uber Eats impone como requisitos para ser repartidor: ser mayor de edad, contar con el medio de transporte seleccionado (carro, moto o bicicleta), documento de identidad, licencia de conducción y permiso de circulación si se trata de vehículos motorizados<sup>41</sup>. Una vez que cumpla con los requisitos, la persona debe registrarse en la plataforma adjuntando los respaldos correspondientes, que serán verificados por el personal administrativo; de no haber irregularidades, se procederá a su activación en la aplicación, que lo habilita para entregar pedidos a los usuarios.

Los primeros 20 pedidos que se le asignan al repartidor son solo aquellos en que los usuarios hayan seleccionado la opción de pago con tarjeta de crédito. Una vez completados estos primeros 20, el repartidor empezará a recibir pedidos de todo tipo, por lo cual la frecuencia será mayor (Caicedo s. f. a), pues la aplicación prioriza las entregas según la cercanía al restaurante y al nivel en el que se encuentre el repartidor. Debe tenerse en cuenta que en esta aplicación también existen las tasas de aceptación y las calificaciones otorgadas por el usuario, cuyo funcionamiento es muy similar al descrito para Rappi<sup>42</sup>. Estas mediciones afectan directamente las condiciones del repartidor, pues un bajo nivel puede generarle la suspensión temporal, e incluso definitiva, de la plataforma.

En iFood y Domicilios.com las condiciones son similares a las descritas, con tasas de aceptación de pedidos y calificación de los usuarios. Sin embargo, no existen niveles en la aplicación, sino solo una calificación que depende de la cantidad de pedidos realizados, la tasa de aceptación y la valoración de los clientes; si dicha calificación es alta, le permitirá al repartidor recibir una mayor cantidad de pedidos, pues en su asignación se considera la cercanía al comercio aliado y la calificación mencionada<sup>43</sup>.

Mensajeros Urbanos, por su parte, maneja exigencias similares. Sin embargo, llama la atención que a algunos repartidores se los denomina aliados VIP, y tienen prelación en la plataforma: i) se les notificará sobre los pedidos antes que a los demás, por lo que tendrán la oportunidad de aceptarlos antes; ii) se menciona que tienen acceso a clientes especiales, lo que les significará realizar pedidos mejor remunerados. Para ser un aliado VIP, la plataforma exige que el repartidor esté afiliado al sistema de riesgos laborales y cotice sobre el nivel de riesgo IV; además, debe enviar mensualmente las planillas en que conste que ha cotizado al sistema general de seguridad social en salud y pensiones. Asimismo, debe

---

39 Charla informal con rappidero. Esta información no se pudo verificar en los términos del servicio que publica la plataforma. Sin embargo, a partir de los datos estadísticos que se presentan en la segunda parte de este estudio, las personas que contestaron la encuesta manifestaron que una de las razones por las cuales se las sanciona es que el domiciliario rechace pedidos. Las sanciones son bajarlos de nivel, no enviarles pedidos o bloquearlos en la aplicación.

40 Rappi, "Términos y condiciones de uso de plataforma 'Rappi'", s. f.

41 Véase: <https://www.uber.com/co/es/deliver/>

42 Uber, "Guías comunitarias de Uber eats para Colombia", s. f. <https://www.uber.com/legal/en/document/?name=uber-eats-community-guidelines&country=colombia&lang=es>

43 iFood entregador Colombia. "¿Cómo hacer para registrarte en iFood entregador?" <https://www.youtube.com/watch?v=ipXieulcPpk>

cumplir semanalmente con unas metas de calificación promedio, de cantidad de kilómetros recorridos y de tiempo de entrega, que permiten determinar cada semana si es activado o no como VIP<sup>44</sup>.

► **Infografía 8.**  
**Quiero ser un aliado VIP**

DOMICILIOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calificación superior a 4,5</li> <li>- Promedio tiempo de entrega no superior a 30 minutos</li> <li>- Cumplir con el kilometraje correspondiente:</li> </ul>	
CICLA	MOTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- De lunes a jueves debes tener 75 km recorridos</li> <li>- De viernes a domingo debes tener 75 km recorridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De lunes a jueves debes tener 150 km recorridos</li> <li>- De viernes a domingo debes tener 150 km recorridos</li> </ul>
MENSAJERÍAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calificación superior a 4,5</li> <li>- Promedio tiempo de recogida no superior a 10 minutos</li> <li>- Cumplir con el kilometraje correspondiente:</li> </ul>	
CICLA	MOTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- De lunes a domingo debes tener 175 km recorridos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De lunes a domingo debes tener 350 km recorridos</li> </ul>

Fuente: tomada de <https://ayuda.mensajerosurbanos.com/es/articles/2374733-quiero-ser-un-aliado-vip>

44 Mensajeros Urbanos, "Centro de servicio al cliente, Quiero ser un aliado VIP". S. f. <https://ayuda.mensajerosurbanos.com/es/articles/2374733-quiero-ser-un-aliado-vip>

## ► 1.4. Responsabilidad de las empresas de servicios de entrega a domicilio

---

Como se mencionó, las empresas operadoras de las plataformas están constituidas como sociedades por acciones simplificadas, cuyo régimen de responsabilidad está previsto en el artículo 1 de la Ley 1258 de 2008, en el que se menciona que el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad, pues estos solo responden hasta el monto de sus aportes.

Respecto a lo anterior se ha pronunciado la Corte Constitucional, en cuya jurisprudencia se menciona que la expresión “hasta el monto de sus respectivos aportes” se ajusta a la Constitución colombiana, pues:

... se justifica en el hecho de que el patrimonio de la sociedad es distinto al patrimonio de cada socio [...] la existencia de una clara división patrimonial permite explicar la “teoría de limitación de riesgo”, la cual se estructura bajo las siguientes premisas generales, a saber:

(i) Los bienes de la sociedad no pertenecen en común a los asociados, pues estos carecen de derecho alguno sobre el patrimonio que integra el ente moral, correspondiéndoles exclusivamente un derecho sobre el capital social

[...]

Con el límite de la responsabilidad de los accionistas, el Legislador introdujo una fórmula de armonización entre dos normas constitucionales —artículos 53 y 333 CP— en tanto que las actuaciones del ente moral se hayan realizado con la finalidad de desarrollar el objeto de la sociedad (Corte Constitucional 2014).

Pese a lo anterior, resulta menester mencionar que, al tenor de lo dispuesto por el artículo 42 de la citada Ley 1258, es posible que de manera excepcional los accionistas y administradores respondan de manera solidaria por las deudas de la sociedad cuando esta se utilice en fraude a la ley o en perjuicio de terceros. Esta figura se conoce en la doctrina y jurisprudencia internacional como el levantamiento del velo corporativo, frente al cual la Corte Constitucional mencionó:

Estas herramientas legales se conocen en la doctrina como la teoría del levantamiento del velo corporativo o “*disregard of the legal entity*” o “*piercing the corporate veil*” cuya finalidad es desconocer la limitación de la responsabilidad de los asociados al monto de sus aportaciones, en circunstancias excepcionales ligadas a la utilización defraudatoria del beneficio de la separación. Al respecto, ha sostenido la doctrina: “El ente hermético se abre siempre que surja o se perciba un asomo de mala fe, fraude, abuso del derecho o simulación. Asimismo, cuando se forma para burlar el ordenamiento jurídico, o si después de constituida con arreglo a la ley se desvía de su finalidad, o la persona es utilizada para actos o propósitos ilícitos, se configura el ejercicio anormal de un derecho que merece correctivos para que no persista el abuso” (Corte Constitucional 2014).

Como se concluye de la cita anterior, esta figura no procede de forma automática; por el contrario, su declaración debe ser excepcional, de manera que no cualquier irregularidad da lugar a su aplicación, pues debe mediar la mala fe o el abuso del derecho por parte de socios y administradores, y estar acreditado el daño a los acreedores y la relación de causalidad entre este y las conductas defraudatorias (Maldonado Narváez 2016). Asimismo, debe mencionarse que el ordenamiento colombiano no prevé circunstancias o causales objetivas de aplicación de la figura, de manera que en un caso concreto le corresponderá a la Superintendencia de Sociedades evaluar las particularidades del mismo y la conducta desplegada por socios y administradores para determinar si procede o no el levantamiento (Ámbito Jurídico, 21 de agosto de 2018).

Por último, debe mencionarse que en los términos y condiciones de las plataformas analizadas existen cláusulas de indemnidad o de limitación de responsabilidad y de no laboralidad, estas últimas, con el

fin de dejar claro que entre el repartidor y la sociedad operadora de la plataforma no se genera relación laboral alguna, pues debe recordarse que, por ejemplo, en Rappi<sup>45</sup>, Uber Eats<sup>46</sup> o Mensajeros Urbanos<sup>47</sup> la plataforma actúa como simple intermediaria, y en Domicilios.com las partes se vinculan mediante un contrato de prestación de servicios.

Pese a la existencia de las anteriores cláusulas, hay que tener en cuenta que en el artículo 53 de la Constitución Política de Colombia figuran, entre los principios del derecho del trabajo, la irrenunciabilidad y la primacía de la realidad frente a las formalidades. Además, en el Código Sustantivo del Trabajo se prevé expresamente que las cláusulas que tengan por efecto desconocer las garantías de los trabajadores se consideran ineficaces, y si llega a demostrarse que existen los elementos esenciales de un contrato de trabajo, las cláusulas referenciadas no tendrán validez alguna. Asimismo, mediante una declaración judicial, el trabajador podría reclamar sus derechos laborales y, eventualmente, si se configuran los requisitos de ley que se mencionaron, exigir el levantamiento del velo corporativo para lograr que los socios de las empresas asuman una responsabilidad personal ante los trabajadores.

## ► 1.5. Aplicación del principio de primacía de la realidad para determinar si existe un contrato de trabajo en la legislación colombiana

---

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que la legislación colombiana no prevé figuras contractuales específicas para la prestación de servicios de entrega de productos a domicilio o de mensajería, por lo cual deben aplicarse las reglas generales de contratación.

Así, el restaurante podrá optar por contratar directamente al repartidor mediante un contrato de prestación de servicios personales, si la labor se desarrolla con autonomía por parte del contratista, o mediante un contrato de trabajo en caso de que la actividad personal se realice de manera personal y subordinada.

Como ya se mencionó, el artículo 53 de la Constitución Política de Colombia prevé la primacía de la realidad sobre las formalidades como principio del derecho del trabajo, el cual busca que, con independencia de las estipulaciones contractuales realizadas por las partes, a la hora de resolver un caso concreto se tenga en cuenta lo que sucedió en la ejecución real de la prestación del servicio. Así, una de las manifestaciones más frecuentes de la aplicación de dicho principio es que —sin importar que el contratante y el prestador del servicio hayan convenido la celebración de un contrato civil o comercial— la relación se entenderá regida por un contrato de trabajo, si están acreditados judicialmente los elementos de este último, esto es (según lo previsto en el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo), la prestación personal del servicios, la continuada subordinación o dependencia y la remuneración

Frente a este punto debe tenerse en cuenta que la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia se ha pronunciado en casos concretos en los que, por verificar la existencia de los elementos propios de un contrato de trabajo, se ha realizado la correspondiente declaración desestimando el supuesto contrato civil de prestación de servicios, y entendiendo que la relación contractual se regía por el Código

---

45 Rappi, “Términos y condiciones de uso de plataforma virtual ‘Rappitendero’”, s. f.

46 Uber, “Términos y condiciones para Uber Eats”, s. f. <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=uber-eats-merchant-terms-and-conditions&country=colombia&lang=es>

47 Mensajeros Urbanos, “Términos y condiciones aliados, Mensajeros Urbanos”, s.f. [https://mensajerosurbanos.com/public/files/term\\_and\\_conditions-aliado-01-07-2020.pdf](https://mensajerosurbanos.com/public/files/term_and_conditions-aliado-01-07-2020.pdf)

Sustantivo del Trabajo. Un ejemplo de ello es la sentencia que se cita a continuación, en la que se analiza el caso de un mensajero vinculado a través de contrato de prestación de servicios:

Dentro de este contexto, ha de considerarse que por el hecho de que las partes hayan celebrado un contrato bajo la apariencia de uno de prestación de servicios profesionales independientes, el que por demás no se aportó físicamente al plenario, por sí solo no le da a la relación la connotación de una de naturaleza civil o comercial, máxime cuando la labor exigida impone obligaciones que no concuerdan con esta clase de contratación y sí con una realidad que confirma el vínculo contractual de carácter laboral<sup>48</sup>.

Sobre la posición de la jurisprudencia respecto a la existencia del contrato de trabajo, se hace una mención más detallada en el capítulo 3 este documento.

## ► 1.6. Oportunidades y desafíos del trabajo a través de plataformas

---

Se menciona que la principal ventaja del trabajo a través de plataformas de entrega de pedidos a domicilio es la generación de empleo y de ingresos, y, aunque no hay cifras oficiales, diferentes fuentes privadas estimaron que para 2019 solo Rappi tenía alrededor de 20 000 repartidores en Colombia y 100 000 en América Latina (*La República*, 2019a), iFood, aproximadamente 7 000, y domicilios.com una cifra cercana a los 2 300 repartidores activos (*Dinero*, 16 de abril de 2020). Por otra parte, Fedesarrollo estima que a febrero de 2020 había cerca de 200 000 colaboradores de plataformas en Colombia, lo que equivale a un poco menos del 0,9 por ciento del empleo en el país (Fernández y Benavides 2020, 34).

Esto, sin contar que, debido a las restricciones impuestas por el Gobierno nacional para contrarrestar los efectos derivados de la pandemia de COVID-19, la cantidad de pedidos se ha incrementado por lo menos tres cuartas partes en 2020, y también las solicitudes para ingresar a las plataformas. Se estima que solo Rappi tiene unas 45 000 solicitudes de personas que buscan prestar servicios a través de la plataforma (*Dinero*, 16 de abril de 2020). Así, es posible afirmar que esta modalidad de trabajo ha sido una alternativa para que algunos trabajadores afectados por los efectos de la pandemia en la economía y en el empleo obtengan un ingreso que les permita subsistir.

Sin embargo, ser repartidor a través de plataformas presenta importantes problemas para los trabajadores, derivados en parte de la valoración de la flexibilidad, así como de la oportunidad de trabajo y emprendimiento, desde una óptica positiva para la empresa. En la redacción de contratos se los califica como trabajadores independientes ante la seguridad social (Pérez Capitan 2019), con lo cual no se aplica para ellos la regulación vigente en materia laboral. Esto permite que la relación entre las partes se rija por un contrato civil o comercial tradicional, sobre la base de la autonomía de la voluntad de las partes, pero que en la práctica corresponde a un contrato de adhesión, con las cláusulas y condiciones definidas de manera previa y unilateral por el operador de la plataforma, sin ninguna posibilidad de negociación por parte de los repartidores.

Asimismo, como se describe en la sección 1.3 respecto a las condiciones en que los repartidores deben desarrollar sus actividades, existen varias cláusulas que limitan la autonomía que debería tener un contratista, tales como la medición de tasas de aceptación, la posibilidad unilateral que tiene el operador de la plataforma de desactivar la cuenta del repartidor y la incidencia de la calificación otorgada por el usuario, entre otras.

---

48 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia rad. 39377 del 29 de julio de 2011. M. P. Carlos Ernesto Molina Monsalve.

Por último, como se detallará más adelante, debe tenerse en cuenta que hay quejas de los repartidores por aspectos como los bajos ingresos obtenidos, el hecho de que la plataforma no reconozca ningún monto por la disponibilidad del trabajador, la falta de claridad en las tarifas, las jornadas extenuantes, la incidencia de las calificaciones otorgadas por los usuarios (que pueden ser arbitrarias), la no afiliación al sistema de seguridad social, la elevada tasa de accidentes y el no suministro de las herramientas para realizar la labor.

## 2. Contrato de trabajo e indicios de laboralidad

---

El Código Sustantivo del Trabajo (CST) de Colombia establece en su artículo 23 que los elementos esenciales del contrato de trabajo son: i) la prestación personal del servicio por parte del trabajador, ii) la continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador y iii) el salario.

A su vez, en el mismo Código se dispone que siempre que haya una relación de trabajo personal se presume que estará regida por un contrato de trabajo; sin embargo, por tratarse de una presunción legal *iuris tantum*, admite prueba en sentido contrario. De modo que el hecho indicador es la prestación personal del servicio y el hecho presumido es la subordinación, lo cual se puede desvirtuar demostrando que el servicio prestado no fue subordinado, sino de otro tipo.

La diferenciación respecto a si el trabajo fue subordinado o no es propia de la configuración subjetiva del ámbito de aplicación del Derecho del Trabajo, que ampara a los trabajadores dependientes y por cuenta ajena, mas no a quienes trabajan de forma autónoma e independiente, y mucho menos a quienes quedan ubicados en lo que la doctrina llamó la zona gris, porque se encuentran en situaciones ambiguas en las que la relación de trabajo no está claramente identificada y se confunde con prestaciones civiles o mercantiles (Saturno Troccoli 2009, 740).

Para la OIT una relación de trabajo es ambigua cuando hay una duda genuina y razonable en torno a si esta existe o no (OIT 2006, 95). Entonces, con el fin de reducir los riesgos de no reconocimiento y, en consecuencia, la inaplicación de garantías laborales a prestaciones personales de servicios que sí deberían tenerlas, los ordenamientos jurídicos han acogido algunas alternativas sobre cómo definir qué es subordinación, o definir quién es un trabajador o qué es un contrato de trabajo o qué es ajenidad (Sánchez Urán Azaña 2109, 7).

La legislación colombiana ha definido qué es un contrato de trabajo, quién es trabajador y qué es subordinación. Al respecto, la definición de contrato de trabajo y quién es un trabajador se encuentra en el artículo 22 del Código Sustantivo del Trabajo (CST), que establece:

### ARTICULO 22. DEFINICION.

1. Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
2. Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, empleador, y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario.

En cuanto a la subordinación, en el numeral 2 del artículo 23 del CST no se define, aunque sí se menciona cómo evidenciarla en el contrato de trabajo:

### ARTICULO 23. ELEMENTOS ESENCIALES [...]

- b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a este para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; ...

Por su parte, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha explicado que la subordinación a la que hace referencia el numeral 2 del artículo 23 es una subordinación jurídica:

Planteada la situación así, el elemento que a la postre dilucidaría la presente controversia es el denominado de la “subordinación jurídica”, que es precisamente el que distingue aquellas relaciones en que a pesar de prestarse un servicio de índole personal y por la que se recibe una retribución, no estructuran un contrato de trabajo por cumplirse aquella de una manera independiente, y al que se refiere el artículo 23 del CST<sup>49</sup>.

En cuanto a la ajenidad, es un criterio utilizado en otros ordenamientos para identificar si existe o no un contrato de trabajo, y significa que el trabajador: i) es ajeno a la utilidad de su propio trabajo, en tanto la retribución solo es una porción de la misma; ii) es ajeno a los riesgos del trabajo porque estos corresponden al dueño del trabajo; iii) es ajeno en la titularidad de la organización porque presta sus servicios trabajando sobre materiales o cosas y con instrumentos que no son de su propiedad; iv) así como es ajeno al mercado porque el empleador es el que intermedia entre este y los clientes (Ojeda Avilés 2007, 375-404). La legislación colombiana no menciona la ajenidad como un elemento del contrato de trabajo, pero sí establece en el artículo 28 del CST que “El trabajador puede participar de las utilidades o beneficios de su empleador, pero nunca asumir sus riesgos o pérdidas”, es decir, establece que hay ajenidad en los frutos y en los riesgos, sin referirlos al concepto de ajenidad. Respecto al trabajo por cuenta ajena, la legislación no lo define y la jurisprudencia no lo desarrolla como tal, pues el concepto que se maneja en Colombia en este sentido es el trabajo independiente.

El concepto de trabajador independiente figura en las normas de seguridad social, cuando afirman que es el “que no se encuentre vinculado laboralmente a un empleador, mediante contrato de trabajo o a través de una relación y reglamentaria”<sup>50</sup>. Por su parte, el Ministerio del Trabajo considera que, de forma genérica, el trabajador independiente es aquel que suscribió un contrato de prestación de servicios o que trabaja por su cuenta y riesgo<sup>51</sup>.

En la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia se han admitido como indicios de la existencia del contrato de trabajo elementos diferentes a los previstos en el artículo 23 del CST, entendiendo que estos no son definitivos, pero que ante una controversia judicial sirven como indicios para determinar si se concretó o no una relación de trabajo. De igual forma, ha aplicado el principio de primacía de la realidad sobre las formalidades que, como ya se ha dicho, consiste en que se debe dar prelación a los elementos que ofrezca la realidad sobre el modo en que se desarrolló la relación laboral, incluso por encima de los datos que puedan ofrecer documentos o convenios, aunque estén firmados por el trabajador, “de modo que ha de reconocerse la existencia del contrato de trabajo si en la práctica se encuentran sus elementos, aunque lo contradigan pactos que revistan toda la apariencia de legalidad y consensualidad”<sup>52</sup>.

## ► 2.1. Indicios de laboralidad

---

Gracias a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las formas de trabajar se han transformado de una manera inimaginable en los últimos 20 años. Basta ver cómo en el mercado laboral actual no son una novedad el trabajo remoto, la automatización, la rotación de funciones, el trabajo a tiempo parcial y la “plataformización” de las relaciones laborales, que definen el empleo de un número creciente de trabajadores que son independientes y reciben ingresos intermitentes (Cañigual Bagó 2019, 8).

---

49 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia radicación 9849 de 1997. M. P. Fernando Vásquez Botero.

50 Colombia, Decreto 780 de 2016, artículo 2.2.1.1.1.3

51 Colombia, Ministerio del Trabajo, Concepto Radicado No. 02EE201941060000057538

52 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia, radicación 2398, de 1998. M.P. Manuel Enrique Daza Álvarez.



Esa irrupción de las TIC en los esquemas tradicionales de la relación laboral y en el empleo demanda que se profieran orientaciones jurídicas que establezcan una dirección determinada (Páramo Montero 2017, 185). Y es que resulta necesario contar con un marco de derechos y garantías para este modelo que brinde herramientas para resolver las controversias que se generan por el uso de las TIC, en especial cuando se hace para disfrazar la relación laboral o burlar la ley (Cañigual Bagó 2019, 8).

Por ello, entre lo que se ha promovido figura ampliar el ámbito subjetivo del derecho del trabajo para que no siga anclado al contrato de trabajo, sino que se aplique a todo trabajo personal dependiente e independiente (Todolí Signes 2016, 40). Esto permitiría resolver uno de los problemas más frecuentes en los estrados judiciales: determinar si el servicio estuvo regido o no por un contrato de trabajo, a fin de establecer los niveles de protección que le corresponden al trabajador.

Sin embargo, ante lo complejo que puede resultar para los ordenamientos jurídicos nacionales realizar semejante ajuste, y los problemas implícitos a esa reformulación expansiva del derecho laboral para contrarrestar los riesgos de evasión o elusión de las garantías a trabajadores sin un contrato de trabajo, se ha planteado adaptar el concepto subordinación/dependencia para diferenciar al trabajador autónomo del trabajador asalariado. En este sentido, los ordenamientos jurídicos han tenido un rasgo en común: buscar los indicios de la subordinación como signos de exteriorización para lograr esa diferenciación, lo que se ha dado a través de la jurisprudencia tanto en los sistemas continentales, como en los del *common law* (Sánchez-Urán Azaña 2019, 8).

Se afirma que estos criterios están universalizados gracias a la Recomendación núm. 198 de 2006 de la OIT sobre la Relación de Trabajo, que en sus consideraciones parte de la idea de que la legislación y los convenios colectivos ofrecen una protección vinculada a la existencia de una relación de trabajo entre empleador y un empleado; a que la protección de los trabajadores es la esencia del mandato de la OIT, conforme a la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998 y el Programa de Trabajo Decente; y a que determinar la existencia de una relación de trabajo supone dificultades para establecer los derechos y obligaciones de las partes interesadas cuando esta se ha intentado encubrir o cuando la legislación no es suficiente en su aplicación o interpretación, entre otras.

Por ello, dicha Recomendación propone que los Estados cuenten con una política nacional de protección de los trabajadores vinculados por una relación de trabajo, y que debe determinarse a partir de los indicios relacionados con la ejecución del trabajo y la remuneración del trabajador, y que son:

- a) el hecho de que el trabajo: se realiza según las instrucciones y bajo el control de otra persona; que el mismo implica la integración del trabajador en la organización de la empresa; que es efectuado única o principalmente en beneficio de otra persona; que debe ser ejecutado personalmente por el trabajador, dentro de un horario determinado, o en el lugar indicado o aceptado por quien solicita el trabajo; que el trabajo es de cierta duración y tiene cierta continuidad, o requiere la disponibilidad del trabajador, que implica el suministro de herramientas, materiales y maquinarias por parte de la persona que requiere el trabajo, y
- b) el hecho de que se paga una remuneración periódica al trabajador; de que dicha remuneración constituye la única o la principal fuente de ingresos del trabajador; de que incluye pagos en especie tales como alimentación, vivienda, transporte, u otros; de que se reconocen derechos como el descanso semanal y las vacaciones anuales; de que la parte que solicita el trabajo paga los viajes que ha de emprender el trabajador para ejecutar su trabajo; el hecho de que no existen riesgos financieros para el trabajador (OIT 2006b).

Estos indicios, junto con otras exigencias que prevean los ordenamientos jurídicos nacionales, dan claridad tanto a empleadores como a trabajadores sobre las condiciones que determinan si se está ante un contrato de trabajo o no.

Con fundamento en los indicios de la Recomendación núm. 198, y dependiendo de su consistencia de mayor a menor fuerza, se derivará la existencia de la relación laboral. Al respecto, la doctrina ha mencionado que hay tres grados de indicios, cada uno con diferentes efectos, como se resume en el cuadro 2.

## ► Cuadro 2. Indicios de relación laboral

Graduación	Indicios	Efecto
<b>Indicios fuertes</b>	Integración del trabajador en la organización de la empresa	Resultan en la existencia de una relación laboral y su ausencia sugiere lo contrario
	Sometimiento a un control por parte del empresario, así sea flexible	
	Ausencia de elección del trabajador de cuándo y dónde trabajar	
	Trabajo para esa única empresa o principalmente para otra	
	Suministro de herramientas, materiales y maquinarias por quien requiere el trabajo	
	No asumir riesgos, beneficios y pérdidas por parte del empleador	
	Mínima continuidad y estabilidad en el trabajo	
	Ausencia de decisiones sobre cuestiones importantes de la organización empresarial	
<b>Indicios medios</b>	Inversiones en el trabajo por el empresario	Apuntan a la existencia de un contrato de trabajo, pero su ausencia no da certeza absoluta de lo contrario
	Control directo y permanente	
	Derecho a vacaciones o descanso semanal	
<b>Indicios débiles</b>	Cláusula de no competencia	Su ausencia puede orientar a la inexistencia de un contrato de trabajo y su existencia no es concluyente de lo opuesto
	Cierta continuidad en el trabajo	
	Cierta continuidad en la remuneración, cualquiera sea su cuantía y naturaleza	

Fuente: Sánchez-Urán Azaña 2019, 9.

Estos indicios son perfectamente aplicables a cualquier forma de trabajo, lo que es importante tener en cuenta para no caer en la trampa de creer que los servicios personales que se han impulsado gracias a los avances de las TIC son tan novedosos que estarían excluidos de su valoración a través de estos indicios para esclarecer el tipo de vínculo que debe regirlos.

Además, la doctrina y la jurisprudencia han hecho desarrollos específicos para el trabajo a través de plataformas, con el fin de precisar otros indicios que sirvan para establecer si los trabajadores que prestan servicios bajo demanda (como sucede con los repartidores) son subordinados o si son independientes (autónomos). Esto, particularmente porque desde los términos del servicio en los que los trabajadores no tienen margen de discusión y negociación, se introducen elementos que favorecen la inexistencia del vínculo laboral, ya que no corresponden a los elementos tradicionales que configuran la subordinación y la ajenidad, como la libertad de horario, la capacidad de rechazar clientes o servicios<sup>53</sup> o la posibilidad de trabajar para varias plataformas a la vez, lo que formalmente conduce a considerarlo como un trabajo autónomo (Gorelli Hernández 2019, 41).

Entre esos nuevos indicios, por ejemplo, el Tribunal Supremo de España ha hecho relación a la libertad de horario, pues se considera que no constituye ausencia de sometimiento a la voluntad del empresario porque hay instrucciones y dirección de la empresa; tampoco la sustitución esporádica del trabajador por un tercero tampoco implica ausencia del carácter personal del servicio, pues esta se hace para beneficiar al empresario. Como parte de los varios indicios que ha tenido en cuenta la jurisprudencia española para declarar la existencia de la relación subordinada entre la plataforma y el repartidor figuran: el no sometimiento a horarios, pero sí a plazos para entrega en la actividad contratada; el portar logos de la empresa contratante; la no inversión relevante de capital; la supuesta libertad en la organización del trabajo porque no hay un horario, pero sí la fijación de un día, hora y lugar al que debe acudir,

53 Conforme a lo que reportan los trabajadores, y lo que se validó a partir de la parte estadística de este estudio, el rechazo de clientes trae consecuencias pues la asignación de pedidos en algunas plataformas depende de las calificaciones que tiene el repartidor y estas se obtienen a partir de los pedidos aceptados.

con consecuencias adversas cuando no atiende un llamado; y una no verdadera libertad de aceptar o no los encargos (Gorelli Hernández 2019, 45-47), son varios de los indicios que ha tenido en cuenta la jurisprudencia española para declarar la existencia de la relación subordinada entre la plataforma y el repartidor.

Otros indicios de laboralidad en el caso específico de las plataformas que ha identificado la doctrina son:

- a) Entrega de información por parte de la plataforma: tiene que ver con los instructivos, tutoriales, videos, blogs y demás medios que recibe el repartidor directamente de la plataforma para aprender a usarla y ser más productivo en ella, o de manera indirecta, cuando la plataforma hace que otros repartidores graben videos con consejos sobre cómo trabajar con estas.
- b) Información para mejorar desempeño: la plataforma, con base en la información de los servicios que ha hecho el repartidor, le informa cómo va para que mejore su trabajo. También con base en la información de otros repartidores da información relacionada con el tráfico.
- c) Precio y forma de pago del servicio: la plataforma determina al precio o le fija el límite que puede recibir el repartidor por el servicio, y el pago se hace a través de la plataforma que existe para tal efecto en la aplicación.
- d) Controles sobre manejo de clientes: la plataforma limita que los repartidores elijan clientes, en la medida en que establece consecuencias negativas si rechazan o no aceptan un pedido.
- e) Suministro de herramientas de trabajo: la plataforma provee algún recurso para cumplir las actividades, como las aplicaciones y formularios, entre otros. También puede suceder que financie al repartidor para que adquiera los elementos para prestar el servicio.
- f) Evaluaciones: la plataforma evalúa a los prestadores, pero su reputación no les pertenece, al punto de que no pueden compartirla con otras plataformas.
- g) Exclusividad: o bien la plataforma exige exclusividad o, por la forma en que está programada, el repartidor debe tener exclusividad para evitar rechazar pedidos y ser sancionado o para mejorar sus ingresos.
- h) Controles: la plataforma exige un número de horas de conexión o de no rechazo de pedidos, so pena de desactivar a quienes incumplan alguna de estas condiciones que ha establecido (Todolí Signes 2016, 63-64).

Otros autores afirman que, al analizar las relaciones laborales en la *gig economy*, se debe hacer énfasis en el control del trabajo, el rendimiento y los resultados. Debido a que en la mayoría de los casos hay mecanismos automatizados de calificación y revisión de las evaluaciones de los clientes cuando reciben su envío, gracias a las plataformas o las aplicaciones, el seguimiento se hace de manera continua, facilitando la administración y la selección y recontratación de la fuerza de trabajo. Esto permite a la plataforma excluir a los trabajadores con bajo desempeño, simplemente desactivando su perfil y terminando el vínculo. De igual forma, las plataformas también pueden “ranquear” a sus operadores con base en esas calificaciones, posibilitando que haya unos mejor pagados que otros; a esos se les reserva ciertos puesto de trabajo, lo cual puede suponer el mismo nivel de control y omnipresencia del empleador que existe en otras relaciones de trabajo (De Stefano 2016, 4).

Como puede observarse, el repertorio de indicios en general para cualquier tipo de trabajo y específicamente para el trabajo a través de plataformas digitales, permite observar que hay elementos adecuados y suficientes para determinar si en efecto la relación que se establece con un repartidor es subordinada o es autónoma, de lo cual derivarán una serie de consecuencias jurídicas conforme a lo que prevé cada ordenamiento nacional.

## ► 2.2. Indicios de laboralidad en la jurisprudencia colombiana

---

La jurisprudencia colombiana tiene un amplio repertorio amplio de indicios para determinar si se está ante un contrato de trabajo o no, que hace referencia:

- a) a la subordinación técnica, que puede presentarse en contratos de prestación de servicios donde el contratante le entrega al contratista instrumentos o instrucciones fundamentales para desarrollar el objeto del contrato y, de paso, cumplir con ciertos estándares legales para el ejercicio de una actividad, como, por ejemplo, las políticas para el ejercicio de cualquier profesión de la salud<sup>54</sup>;
- b) a la ajenidad que, en aplicación del principio de la primacía de la realidad sobre las formas permite, en el ejercicio de ciertas profesiones, determinar si este se hizo con plena independencia o si, por el contrario, mutó a un vínculo laboral<sup>55</sup>;
- c) a las jornadas que, por sí solas, no indican un sometimiento a horario y que no se consideran un pacto exclusivo de los contratos de trabajo<sup>56</sup>;
- d) al cumplimiento de horarios, que no son prueba irrefutable de subordinación, pero considerados junto con otras pruebas, como la asistencia a capacitaciones, la aplicación del reglamento interno de trabajo y las calificaciones como funcionario, permiten inferir dicha subordinación<sup>57</sup>;
- e) a la solicitud de permisos para asistir al médico como un indicio de dependencia y
- f) a la propiedad y tenencia de los medios de producción<sup>58</sup>, entre otros.

A continuación, se hace mención a estos indicios, en función de si se los ha tenido en cuenta para establecer un contrato de trabajo o para determinar si hay un trabajo autónomo, y a otros indicios que han sido utilizados para una y otra posibilidad.

### 2.2.1. Los indicios de la dependencia y de autonomía en la acción jurisprudencial

En otros casos en que la jurisprudencia tomó una decisión, y que son distintos de la prestación de servicios a través de plataforma tecnológica, se pueden extraer los siguientes elementos que han sido tenidos en cuenta por la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia para determinar la configuración o no de un contrato de trabajo.

---

54 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia, SL663-2018, radicación 64366. M. P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

55 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia SL1021-2018, radicación 45430. M. P. Gerardo Botero Zuluaga.

56 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia SL543-2013, radicación 43978. M. P. Carlos Ernesto Molina Monsalve.

57 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sentencia, radicación 37656 de 2011. M. P. Gustavo José Gnecco Mendoza.

58 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral, Sala de Descongestión núm. 4, Sentencia SL3171-2019, radicación 71559. M. P. Omar de Jesús Restrepo Ochoa.

## 2.2.2. Indicios de la existencia de un contrato de trabajo

**Ejercicio de controles sobre la actividad del trabajador.** La jurisprudencia laboral ha señalado que la posibilidad de ejercer controles en torno a la actividad desempeñada por el trabajador es un elemento indicativo de la existencia de un trabajo subordinado. Algunas situaciones que suponen el ejercicio de controles sobre el trabajador son: i) la obligación de presentar informes, ii) la designación de un coordinador que ejerza seguimiento sobre la labor encomendada<sup>59</sup> y iii) la posibilidad de supervisar el trabajo realizado<sup>60</sup>.

**Ejercicio de facultades disciplinarias.** La posibilidad de ejercer potestades disciplinarias frente al trabajador es un presupuesto de subordinación<sup>61</sup> y, por ende, un elemento ajeno a las relaciones de naturaleza civil o comercial<sup>62</sup>.

**Disponibilidad.** El hecho de que el trabajador se obligue a estar disponible para prestar sus servicios cuando así lo requiera el contratante revela que los servicios no se prestan de manera independiente<sup>63</sup>; por el contrario, este es un elemento propio del ejercicio de la subordinación, ya que en los trabajos verdaderamente autónomos el trabajador tiene la libertad de decidir los días que dedica a la prestación del servicio y los días que dedica al descanso<sup>64</sup>.

## 2.2.3. Indicios de la prestación de un servicio autónomo e independiente

**Ausencia del elemento *intuitio personae*.** Esta característica del contrato de trabajo supone que el trabajador es contratado por razón de sus condiciones particulares —tales como conocimientos, habilidades o experiencia (Manrique Villanueva 2008, 149)— e implica, por regla general, que no se lo puede sustituir (González Charry 2003, 134).

Así, de conformidad con la jurisprudencia laboral, en los casos en que la prestación contratada pueda ser ejecutada de forma indistinta por cualquier trabajador, se desdibuja el carácter *intuitio personae* del contrato de trabajo y, por ende, la subordinación respecto del contratante<sup>65</sup>.

La jurisprudencia también ha considerado que el elemento *intuitio personae* es incompatible en los contratos de naturaleza civil o comercial, ya que la obligación de garantizar la prestación del servicio no necesariamente comporta que deba realizarlo un sujeto determinado<sup>66</sup>.

## 2.2.4. Algunos criterios ambivalentes

Existen algunos aspectos que la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha considerado que pueden o no ser indicios de autonomía o de laboralidad, en función de las circunstancias particulares del caso concreto. Es decir que, en sí mismos, no resultan suficientes para determinar la existencia o no

59 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL16528-2016. M. P. Gerardo Botero Zuluaga y Jorge Mauricio Burgos Ruiz.

60 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia 35790 de 2010. M. P. Gustavo Gnecco Mendoza.

61 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL2885-2019. M. P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

62 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia 33849 de 2012. M. P. Luis Javier Osorio López.

63 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia 30437 de 2011. M. P. Gustavo Gnecco Mendoza y Luis Gabriel Miranda Buelvas.

64 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL13020-2017. M.P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

65 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL4444-2019. M. P. Fernando Castillo Cadena.

66 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL13020-2017. M. P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

de una relación laboral subordinada, sino que deben analizarse junto con el resto de las circunstancias fácticas para poder llegar a una conclusión definitiva.

**Coordinación.** La jurisprudencia ha señalado que en los contratos de prestación de servicios está presente el elemento de coordinación, que puede suponer para el contratante la posibilidad de fijar horarios, pedir informes o vigilar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, sin que ello desvirtúe la autonomía con que se ejecuta la prestación. Sin embargo, estas atribuciones deben ejercerse con sumo cuidado para que dicha coordinación no termine convertida en el ejercicio de actos de subordinación, con lo que sí habría lugar a la configuración del contrato de trabajo<sup>67</sup>.

**Propiedad de las herramientas de trabajo.** Aunque este es un elemento característico del contrato de trabajo y, por tanto, de la existencia de subordinación —que aparece incluso como obligación especial del empleador en el artículo 57 del CST—, la jurisprudencia de la Sala Laboral de la Corte Suprema ha admitido la posibilidad de que, en ciertos casos y bajo ciertas circunstancias, el contrato de prestación de servicios se ejecute en las instalaciones del contratante y con elementos de propiedad de este, sin que ello suponga, por sí mismo, la configuración de un contrato de trabajo<sup>68</sup>.

**Cumplimiento de horario.** La jurisprudencia de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia ha considerado que el cumplimiento de un horario de trabajo en la prestación del servicio es un elemento de sometimiento y dependencia propio de una relación laboral subordinada y, por tanto, riñe con la autonomía propia de las relaciones surgidas de un contrato de naturaleza civil<sup>69</sup>.

Sin embargo, en otras ocasiones ha sostenido que, aunque el cumplimiento de horario es un elemento indicativo de subordinación, el solo hecho de exigir un horario al trabajador no convierte la relación jurídica en un contrato de trabajo; tampoco su ausencia supone necesariamente que se esté en presencia de una relación de naturaleza independiente<sup>70</sup>.

## ► 2.3. Test de laboralidad

---

En estrecha relación con los indicios, se habla de los test de laboralidad para hacer referencia a una lista de elementos que hay que identificar para determinar si un servicio prestado por alguien debe considerarse como un empleo o como un servicio independiente. Al respecto, se ha hecho referencia a varias alternativas.

En primer lugar, el derecho consuetudinario de los Estados Unidos, en particular de la Corte Suprema de Justicia de California, estableció desde 1989 la prueba Borello (Sentencia *SG Borello & Sons, Inc v. Departamento de Relaciones Industriales*), a fin de determinar si se está ante un empleado o ante un contratista. Antes de esta decisión, la relación se establecía según el grado de control sobre los detalles del trabajo realizado, sin embargo, a partir del caso Borello se definió que, si bien este era el factor “más significativo, no podía aplicarse de manera rígida y aislada”, de modo que se determinaron ciertos factores secundarios, relacionados a: i) si la persona trabaja en otros negocios distintos en el que está ayudando; ii) si lo que hace es parte del negocio general de quien lo contrató; iii) si recibió una ubicación para trabajar y las herramientas de trabajo; iv) cuánto ha invertido el trabajador en sus propios

---

67 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL4143-2019. M.P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo.

68 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL4143-2019. M. P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo; y Sentencia SL13380-2016. M. P. Jorge Mauricio Burgos Ruiz.

69 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL16528-2016. M. P. Gerardo Botero Zuluaga y Jorge Mauricio Burgos Ruiz.

70 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL13380-2016. M. P. Jorge Mauricio Burgos Ruiz.

materiales, herramientas y equipos; v) si el trabajo requería que el trabajador tuviera un conjunto de habilidades; vi) si el trabajo era supervisado o no por alguien; vii) si el trabajador compartía pérdidas o ganancias; viii) en cuánto tiempo se espera que cumpliera el servicio; ix) qué tanto duró la relación; x) si el pago era por tiempo o por destajo y xi) qué era lo que creían los individuos involucrados en la relación (Yeremian Law s.f.).

Esta prueba Borello se consideró como una prueba multifactorial para determinar si el que presta un servicio es un contratista o un empleado y, como puede observarse, muchos de los aspectos mencionados están previstos en la Recomendación núm. 198 de la OIT.

Posteriormente, en el caso *Martínez vs. Combs* en 2010, en torno a una controversia acerca de si el empleador —un señor de apellido Muñoz, que contrató a unos recolectores de fresas— y las compañías que vendían las fresas (intermediarias) debían responder por unos salarios mínimos que no fueron pagados a los trabajadores de Muñoz. La Corte, al interpretar las Ordenes de Salarios de California —que es una regulación cuasi legislativa que profiere el Departamento de Relaciones Laborales de California, División de Cumplimiento de Normas Laborales y que rige los salarios, horas de trabajo y condiciones básicas de trabajo, como comidas y descansos para toda la industria— definió que el empleador es “aquel que, directa o indirectamente, o mediante un agente o cualquier otra persona, contrata, sufre o permite que una persona trabaje o ejerza control sobre los salarios, las horas o las condiciones laborales de cualquier persona, según lo previsto por la Orden de Salarios 14-2001 de la Comisión de Bienestar Industrial (IWC)”. En este sentido, determinó que cuando haya duda respecto a quién es el verdadero empleador, en el contrato entre las partes se debe especificar que este: i) es el único responsable de seleccionar, contratar, despedir, supervisar, capacitar, asignar y fijar los salarios, las horas y las condiciones laborales de sus trabajadores; ii) declara que cumplirá con todas las leyes aplicables a sus operaciones, incluidas las leyes de salarios y horas de trabajo; y iii) asume la indemnización por reclamaciones relacionadas con el empleo de sus trabajadores (Fox Rothschild 2010).

Si bien este caso explica cómo determinar quién es el empleador, las tres exigencias que allí se definen como indicio de laboralidad —en la medida que en los términos de un contrato se encuentre pactado alguno de estos aspectos— podrían servir para ayudar a configurar la existencia del contrato de trabajo.

Por último, está el Test ABC, que la Corte Suprema de California fijó a partir del caso *Dynamex Operations West Inc. v. The Superior Court of Los Angeles County*. No. S222732 (30 de abril de 2018), por medio del cual adoptó un sistema rígido para determinar cuándo un trabajador es un empleado o un contratista independiente.

En 2004, Dynamex —una corporación que ofrecía servicios de mensajería y entrega el mismo día en todo el país— decidió que sus conductores serían contratistas independientes. Por ello contrató conductores para el servicio de entrega de manera indefinida, pudiendo rescindir el contrato en cualquier momento, sin justificación, previo un aviso de tres días por parte de la corporación. Los conductores podían establecer sus horarios, debían informar los días en que querían trabajar y según ello, les asignaban las entregas bajo criterio del despachador, sin garantizarles que fueran a tener un número mínimo de entregas. También podían rechazar solicitudes de pedidos, pero debían informarlo rápidamente al despachador para que este asigne la entrega a otro repartidor. El pago implicaba una tarifa fija por entrega o un porcentaje de la tarifa de entrega que pagaba el cliente. En los pagos a los conductores no se les incluyó ninguna compensación por las herramientas que les exigían tener para poder completar las entregas, ni gasolina, mantenimiento o seguro; tampoco el teléfono celular Nextel, a través del cual debían comunicarse con los despachadores. Se les exigió que compraran camisetas y logos de Dynamex y las usaran cuando hicieran las entregas. Los repartidores podían contratar a otras personas para hacer las entregas y se les permitía trabajar en el mismo oficio para otras compañías cuando no estuvieran haciéndolo para Dynamex. Finalmente, se les prohibió desviar cualquier pedido recibido a una empresa de la competencia<sup>71</sup>.

71 EE. UU., Corte Suprema de California. “Dynamex Operations West, Inc. v. The Superior Court of Los Angeles County”, S22232, t, App. 2/7 B249546.

En su decisión la Corte declaró que para determinar —según la definición de empleador— si contrata, sufre o permite que una persona trabaje, un trabajador será un contratista independiente al que no se le aplica las Ordenes de Salarios de California, si se encuentra prueba de que (Zaller 2019):

- a) el trabajador está libre del control y dirección del contratante para la ejecución de su trabajo;
- b) el trabajo que realiza el trabajador está por fuera del giro ordinario del negocio del contratante y
- c) el trabajador se dedica de manera habitual e independiente a un oficio, ocupación o negocio que tiene que ver con el trabajo realizado para la entidad contratante<sup>72</sup>.

Esto ha sido conocido por la doctrina como el Test ABC, recogido por la Ley AB 5 (Assembly Bill 5) en reemplazo de jurisprudencia. Por tanto, desde el 1 de enero de 2020, por ser una ley y tener carácter general, los contratantes debían clasificar como trabajadores a quienes contrataran, a no ser que cumplieran con todas las condiciones del Test ABC<sup>73</sup>. Cabe mencionar que el 4 de noviembre de 2020 se presentó una iniciativa electoral a decisión de los votantes de California, patrocinada por empresas como Uber y Lyft, entre otras, para que los conductores que trabajan en este tipo plataformas continuaran siendo contratistas. Con una votación del 58 por ciento, estas empresas quedaron eximidas de aplicar la Ley AB 5 y, por tanto, a estos trabajadores se les considerará como contratistas independientes (*Nuevo Periódico*, 2101).

Tanto la prueba Borello como la prueba ABC asumen que el trabajador es empleado y, por ello, le corresponde al contratante demostrar lo contrario, es decir, que es un contratista independiente. Sin embargo, en la prueba ABC el contratante debe demostrar las tres condiciones para que se declare que el trabajador es un contratista, mientras que en la prueba Borello ningún factor por sí solo lo determina, pues todos los factores son potencialmente relevantes para llegar a esta conclusión<sup>74</sup>.

En general, con lo que se ha construido a partir de los indicios y lo que ya existe en las legislaciones, queda claro que no se puede caer en el artificio de descartar la existencia de una relación subordinada porque un trabajo esté en el marco de la *gig economy*, la economía colaborativa, la economía digital o la denominación bajo la cual se identifique, Y es que, ante todo, está claro que el trabajo requiere de la protección de los ordenamientos jurídicos y, en virtud de un principio que es vital en el derecho del trabajo, el de primacía de la realidad sobre las formas. Cualquier acuerdo o denominación que den las plataformas a la relación que establecen con los repartidores es susceptible de revisarse a la luz de los indicios descritos por la ley. En la medida que se evidencie, en las condiciones en que se cumplió el servicio, que la naturaleza del vínculo fue subordinada, se debe aplicar la legislación laboral con todas las garantías que esta reconoce. Por el contrario, si dichas condiciones coinciden con una prestación de servicios o trabajo independiente, se debe revisar si esta se rige por el derecho civil o por el derecho comercial, según los términos del acuerdo.

## ► 2.4. Derecho del trabajo, ¿sí o no?

La relevancia de saber si el trabajo que realizan los repartidores a través de las plataformas digitales es subordinado o es independiente (autónomo) radica en que en el primer caso la legislación prevé una serie de protecciones de carácter individual, colectivo y de seguridad social para quien presta el servicio, en la medida en que hay desigualdad de las partes y, por ello, la autonomía de la voluntad queda limitada

72 Nakase, "Contratista independiente versus empleado-AB5", s. f. <https://nakaselawfirm.com/abogado-laboral-en-california/contratista-independiente-versus-empleado-ab5/>

73 EE. UU., California Department of Industrial Relations, "Independent contractor versus employee", s. f. [https://www.dir.ca.gov/dlse/faq\\_independentcontractor.htm](https://www.dir.ca.gov/dlse/faq_independentcontractor.htm)

74 EE. UU., California Department of Industrial Relations, "Independent contractor versus employee", s. f.



por principios como la irrenunciabilidad, el mínimo de derechos y garantías y la primacía de la realidad. En una relación autónoma, en tanto, en virtud de la igualdad jurídica, la disponibilidad y la autonomía de las partes, se deja en sus manos la posibilidad de definir libremente el alcance de los deberes y obligaciones del servicio; no se considera necesario que el ordenamiento intervenga para fijar algún tipo de garantía mínima o irrenunciable.

Por lo anterior, cuando se establece que una relación de trabajo es subordinada surgen a cargo del empleador una serie de obligaciones en materia laboral y de seguridad social que inciden en el costo del servicio, pues además de pagarle el salario, la empresa debe asumir frente al trabajador obligaciones relacionadas con el pago de prestaciones sociales, asegurarlo y aportar ante el Sistema General de Seguridad Social y protegerlo mediante la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, entre otras. Existe, asimismo, la posibilidad de que se reconozcan beneficios extralegales derivados de una negociación colectiva, los pagos de impuestos sobre la nómina, y los pagos de eventuales indemnizaciones. Por ello, los cálculos en Colombia indican que, independientemente de su salario, la carga prestacional corresponde a más de un 50 por ciento del salario del trabajador<sup>75</sup>.

Por el contrario, cuando un trabajador independiente, autónomo, contratista independiente o cualquier otra denominación que se utilice, es vinculado con un contrato de prestación de servicios de naturaleza civil o comercial, recibe el pago de sus honorarios, y asume por su cuenta la afiliación y el pago de sus aportes a la seguridad social<sup>76</sup> y los impuestos que por ley corresponden cuando se ejerce una actividad productiva. De igual forma, aunque tienen el derecho, difícilmente ejercen la posibilidad de asociarse y negociar para mejorar las condiciones de su trabajo.

En consecuencia, las transformaciones en los modelos productivos gracias a la globalización, la fragmentación de la producción y la descentralización productiva representada, el auge de las TIC, la movilidad de las empresas y los trabajos de corta duración, facilitan que paulatinamente se vayan reemplazando relaciones de trabajo subordinadas por relaciones de trabajo independiente, lo que beneficia principalmente al empresario en tanto cuenta con el recurso humano a unos costos más bajos. Esto por sí solo no es positivo ni negativo, pero claramente aumenta una serie de incertidumbres en los trabajadores respecto al ingreso, el empleo, la estabilidad, la seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, dificulta identificar qué garantías tienen, así como el ejercicio de los derechos colectivos, como la asociación y la negociación, entre otros (Bermúdez Alarcón, 2020).

Por ello, no puede haber una respuesta única que afirme que siempre que hay trabajo a través de plataformas digitales existe una relación autónoma, ni tampoco lo contrario. Lo que corresponde es identificar en cada caso en concreto —como lo ha explicado la Corte Suprema de Justicia de Colombia— si se encuentran los elementos de existencia del contrato de trabajo. Para ello, el operador jurídico tendrá que basarse en lo que estipulan los artículos 23 y 24 del CST y los principios de primacía de la realidad e irrenunciabilidad a los que se refiere el artículo 53 de la Constitución Política, además de identificar los indicios que se han mencionado, para definir si se trata de un trabajo subordinado y aplicar las garantías que prevé el ordenamiento jurídico laboral. Cabe mencionar que en Colombia hay varios proyectos de ley para regular el trabajo a través de plataformas, a los cuales se hace referencia más adelante. Sin embargo, en ninguno de ellos se busca otorgarles la calidad de trabajadores subordinados ni crear una categoría intermedia, como las que existen en países en los que se ha regulado la contratación de “trabajadores autónomos económicamente dependientes”<sup>77</sup>.

75 Por ejemplo, indican que si el salario mínimo de 2020 son 877 803 pesos colombianos, el empleado mensualmente le cuesta a la empresa 1 479 684 pesos colombianos (*La República*, 2019 b).

76 Salvo en riesgos laborales en actividades de alto riesgo, en los que, conforme a lo previsto en el numeral 5 del artículo 13 de la Ley 1562 de 2012, la cotización la paga el contratante.

77 Por ejemplo, en España —según lo consagrado en el Real Decreto 197/2009, de 23 de febrero, por el que se desarrolla el Estatuto del Trabajo Autónomo en materia de contrato del trabajador autónomo económicamente dependiente y su registro y se crea el Registro Estatal de asociaciones profesionales de trabajadores autónomos— los trabajadores autónomos económicamente dependientes son las personas físicas que realizan una actividad económica o profesional a título lucrativo, de forma habitual, personal, directa y predominante para un cliente, del cual percibe el 75 por ciento de sus ingresos por rendimientos de trabajo y de actividades económicas o profesionales, pero no por esto dejan de ser autónomos.

## ► 2.5. Características de la prestación de servicios de entrega a domicilio mediante plataformas digitales

---

Conforme a lo que indican los términos del servicio y lo que manifiestan los repartidores, el trabajo que ellos realizan se caracteriza principalmente por los aspectos que se mencionan a continuación.

### 2.5.1. Jornada

En primer lugar, debe mencionarse que el cumplimiento de un horario o de una jornada determinada es un elemento característico de las relaciones normadas por un contrato de trabajo, y no de las relaciones civiles o comerciales que, por lo general, se rigen por la autonomía del contratista en la realización de la actividad encomendada. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, como se ha mencionado en la jurisprudencia, no se puede definir la naturaleza de una relación jurídica tomando en consideración solo este criterio, ya que deben analizarse todas las particularidades de cada caso. En palabras de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia:

Pero, además, como lo ha sostenido esta Corporación, a pesar de ser el cumplimiento de un horario de trabajo, un indicativo de la subordinación, tal hecho no hace concluir forzosamente la existencia de la subordinación cuando del análisis de otros medios probatorios el juzgador deduce que, en realidad, existió una prestación de servicios personales de carácter independiente y autónoma<sup>78</sup>.

Del estudio de los términos y condiciones de las plataformas que se analiza se concluye que ninguna de ellas exige a los repartidores el cumplimiento de un horario, y en algunos casos el trabajador ni siquiera tiene una vinculación directa con el operador de la aplicación. Sin embargo, debe mencionarse algunas particularidades del desarrollo de la actividad bajo estudio que, si bien no implican una obligación directa del repartidor de cumplir con una jornada, sí tienen consecuencias, pues afectan su libertad plena de elegir cuánto tiempo destinan a la prestación de servicios a través de la aplicación.

Como mencionamos anteriormente, de los términos y condiciones de uso de Rappi se extrae que el sistema de asignación de pedidos depende de los puntos que ha obtenido el repartidor al realizar entregas en horas de alta demanda, pues solo en caso de que cumpla con la exigencia semanal podrá conectarse para recibir pedidos en horas de baja demanda. También en iFood y Uber Eats se prioriza la asignación de entregas a domicilio a los repartidores con mayor calificación, la que se obtiene por la cantidad de pedidos aceptados y la valoración otorgada por los usuarios<sup>79</sup>.

### 2.5.2. Trabajo simultáneo

En consonancia con lo mencionado en el título anterior relativo a la jornada, a pesar de que del análisis de los términos y condiciones de uso de las plataformas por los repartidores no se evidencia ninguna prohibición expresa de trabajar simultáneamente para varias de ellas, en la práctica existen algunas limitaciones para que esto pueda darse. Así, aunque el trabajador pueda estar vinculado a varias plataformas, es difícil que pueda conectarse para prestar servicios en ellas de manera simultánea.

Teniendo en cuenta cómo fue descrito el punto anterior, en Rappi, Uber Eats, iFood y Mensajeros Urbanos se menciona expresamente que hay tasas de aceptación que permiten determinar la proporción de pedidos aceptados por el repartidor frente al total de los que le propuso la plataforma. Así, puede resultar inconveniente que un repartidor esté conectado simultáneamente con dos o más aplicaciones, pues si le son asignados dos o más pedidos al mismo tiempo deberá rechazar alguno de ellos, lo que

---

78 Colombia, Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Laboral. Sentencia SL11661 de 2015 Rad.50249. M. P. Clara Cecilia Dueñas.

79 Rubén Llano, Capacitación dada a repartidores de iFood Manizales de manera virtual, s.f.

afecta su tasa de aceptación. Los mismos repartidores explican que apenas reciben un pedido en una aplicación, se desconectan de la otra u otras mientras atienden el servicio que aceptaron<sup>80</sup>.

Uber Eats<sup>81</sup>, Rappi<sup>82</sup>, Mensajeros Urbanos<sup>83</sup> e iFood<sup>84</sup> mencionan que una baja tasa de aceptación puede ocasionar que se suspenda al repartidor del uso de la aplicación, incluso de forma definitiva. Asimismo, en los términos y condiciones de la plataforma Mensajeros Urbanos existe una disposición expresa en sentido de que “Desde el momento en que el Aliado acepta tomar un Servicio, se obliga a no ocuparse realizando otros servicios o actividades personales o de terceros”, lo que implica disponibilidad y exclusividad para la plataforma durante el tiempo que se lo requiera para cada servicio.

### 2.5.3. Remuneración y pago

En cuanto a la remuneración, la regla general es que esta se define conforme a la tarifa establecida para cada uno de los encargos realizados por los usuarios de la plataforma. Sin embargo, hay algunas particularidades de cada aplicación que cabe mencionarse.

En el caso de Rappi, la plataforma reconoce a los repartidores una tarifa variable conforme a la distancia que deban recorrer para completar el pedido, y que paga el usuario. Así, por lo general, el operador de la aplicación reconoce al rappidero el valor total cobrado al usuario. Sin embargo, hay continuas quejas de parte de los repartidores, pues la tarifa ha disminuido, pudiendo ser de incluso 2 000 pesos colombianos. En cuanto a los ingresos totales, aunque en una semana un repartidor puede llegar a recibir aproximadamente 500 000 pesos colombianos, para ello debe conectarse diariamente a la aplicación, incluso por más de doce horas<sup>85</sup>.

Por último, es importante precisar que cuando, para completar el pedido que ha recibido, el rappidero tiene que pagar directamente en el establecimiento, este pide por la aplicación de Rappi una “inversión” a la tarjeta de crédito que para tal efecto le entrega la plataforma. En ese momento, la plataforma le carga ese dinero a la tarjeta, se hace el pago y se elimina la deuda de la aplicación<sup>86</sup>. Sin embargo, si el cliente anula el pedido, el rappidero deberá comunicarlo a la plataforma y, en caso de haber recibido el producto, deberá devolverlo a las oficinas, pues de lo contrario se le descontará su valor.

Uber Eats también reconoce a los repartidores una tarifa calculada conforme a la distancia que debe recorrer para realizar la entrega<sup>87</sup>. Sin embargo, del valor cobrado por concepto de envío al usuario, el operador de la plataforma toma un porcentaje como comisión, de manera que al repartidor no se le traslada el monto total de envío pagado por el cliente.

Pese a lo anterior, también se debe tener en cuenta que en esta aplicación existe un programa denominado Uber Eats Pro, que clasifica a los repartidores en cuatro niveles según los puntos que sumen por los pedidos entregados y la calificación recibida por los usuarios<sup>88</sup>. Esto les permite obtener algunas recompensas adicionales de parte de la plataforma. Así, según el nivel que pertenezcan,

80 Juan Esteban, “¿Cuánto se gana en iFood?”, s. f. <https://www.youtube.com/watch?v=1QLD-yTkEII>

81 Uber, “Guías comunitarias de Uber eats para Colombia”, s.f.

82 SoyRappi, “¡Conoce la sección ‘mis valoraciones’ y sé un Rappi experto!”. (blog) s. f.

83 Mensajeros Urbanos, “Términos y condiciones aliados”.

84 Rubén Llano, Capacitación dada a repartidores de ifood Manizales de manera virtual.

85 Leo On The Way, “Rappi vs Uber Eats ¿cuándo se gana en moto?” Entrevista de youtuber a repartidores. s. f. <https://www.youtube.com/watch?v=0sUzr5APtno>

86 Charla con rappidero. Esta información no se encuentra en los términos de servicio de la plataforma; sin embargo, coincide con lo indicado por un repartidor en una entrevista disponible en: <https://www.vice.com/es/article/xwjqwa/asi-es-un-dia-vida-rappidero-venezolano-bogota>

87 Uber, “Cómo funcionan las tasas de entrega”, s.f. <https://www.uber.com/co/es/deliver/basics/earnings/understanding-delivery-fares/>

88 Programa uber eats pro, niveles. [https://www.google.com/search?q=Programa+uber+eats+pro%2C+niveles&rlz=1C1CHBD\\_esBO874BO874&oq=Programa+uber+eats+pro%2C+niveles&aqs=chrome..69i57.1229j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Programa+uber+eats+pro%2C+niveles&rlz=1C1CHBD_esBO874BO874&oq=Programa+uber+eats+pro%2C+niveles&aqs=chrome..69i57.1229j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

semanalmente se proponen desafíos: si los repartidores completan cierto número de pedidos, pueden obtener ganancias adicionales, cuyo monto llega hasta 4 000 pesos colombianos adicionales por cada uno (Caicedo s.f.b). Así, semanalmente, los repartidores pueden recibir montos de hasta 500 000 pesos colombianos, pero para llegar a estas sumas, deben conectarse a la aplicación diariamente por un lapso de incluso más de doce horas.

En Domicilios.com se reconoce a los repartidores una tarifa base definida semanalmente por cada domicilio. Sin embargo, llama la atención que esta es la única aplicación que reconoce a los repartidores (domiciliarios) un monto por el hecho de permanecer conectados cierto tiempo, aunque no se les asigne ningún domicilio. De esta manera, si permanecen activos en la aplicación al menos cuatro horas entre las 11 a.m. y las 4 p.m., se les reconoce 10 000 pesos colombianos, y si las cuatro horas de conexión tienen lugar entre las 6 p.m. y las 10 p.m., el monto será de 15 000 pesos colombianos. Además, al igual que en Uber Eats, los repartidores pueden cumplir con desafíos de cierto número de pedidos al día, que pueden significarles incluso 70 000 pesos colombianos adicionales diariamente<sup>89</sup>. En la siguiente infografía se explica cómo funciona esto:



Fuente: tomada de <https://www.youtube.com/watch?v=Y15j5qCeLtg>

► **Cuadro 3. Relación entre pedidos y remuneración**

Pedidos completados	Remuneración	Valor adicional por pedido
10 por día	10 000	1 000
15 por día	40 000	2 666
20 por día	70 000	3 500

Fuente: elaboración propia sobre la base de datos de Domicilios.com.

89 Domicilios.com, “Sesión informativa domicilios.com”, s. f. <https://www.youtube.com/watch?v=Y15j5qCeLtg>

En cuanto a iFood, esta plataforma reconoce al repartidor una tarifa por cada pedido, la cual se calcula conforme a la distancia por recorrer. Sin embargo, llama la atención que para poder realizar cualquier pedido en que el cliente pague en efectivo, el repartidor deberá contar con un saldo en la aplicación, que funciona como una especie de billetera móvil. Así, cuando el repartidor acepta el encargo, el valor total del pedido le es descontado del dinero que tiene recargado en la aplicación, y que podrá recuperar cuando el usuario le entregue el efectivo. En cuanto al monto de sus ingresos, los repartidores mencionan que la suma puede llegar a aproximadamente 73 000 pesos colombianos en un día si se conectan once horas a la aplicación<sup>90</sup>. Por último, de presentarse alguna anulación por parte del usuario, el repartidor deberá informar tal situación al operador de la plataforma y dirigirse a sus oficinas de iFood para dejar allí el producto en caso de haberlo adquirido previamente: si no sigue este procedimiento, se le descontará el valor total de la orden<sup>91</sup>.

En esta aplicación los repartidores tienen una queja: la aplicación puede asignarles dos pedidos de un mismo restaurante de manera simultánea por la cercanía de las direcciones de entrega, pero, a pesar de que la plataforma cobra a los usuarios la tarifa del envío de manera independiente, es decir por cada entrega, reconoce al repartidor un solo monto calculado conforme a la distancia<sup>92</sup>.

Mensajeros Urbanos funciona de manera similar a iFood, pues la plataforma asigna la tarifa según la distancia a recorrer, pero para conectarse a la aplicación y recibir pedidos, esta exige al repartidor contar con al menos 150 000 pesos colombianos en efectivo para poder cumplir con el encargo del usuario, si este implica alguna erogación. Así, el repartidor recuperará su dinero una vez que el cliente le cancele el valor total. Debe mencionarse que en esta plataforma los repartidores deben cumplir con los tiempos de entrega propuestos por la aplicación, pues de lo contrario se les podrá descontar hasta 3 000 pesos colombianos como penalización<sup>93</sup>.

#### 2.5.4. Seguridad social

Es necesario mencionar que en Colombia todos los trabajadores que perciban al menos un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) deben estar afiliados como cotizantes al Sistema General de Seguridad Social, SGSS. Sin embargo, en caso de trabajadores subordinados, la cotización a los Sistemas de Salud y Pensiones se financia de manera conjunta entre el empleador y el trabajador, conforme a los porcentajes definidos por ley, mientras que la del Sistema de Riesgos Laborales está enteramente a cargo del empleador.

Para los trabajadores independientes, las cotizaciones al sistema son financiadas directamente por ellos mismos, a excepción de la realizada al Sistema de Riesgos Laborales para trabajadores clasificados como de riesgo IV o V, ya que en estos casos correrá por cuenta del contratante, sin que por ello se disponga de un contrato laboral (Ministerio de Salud y Protección Social 2016).

Como se mencionó, queda claro que ninguna plataforma de las estudiadas vincula a sus repartidores mediante un contrato de trabajo, por lo cual, conforme a las disposiciones vigentes, no está en la obligación de cubrir o realizar los aportes a los subsistemas del SGSS. A pesar de que los directivos de algunas plataformas, como Rappi, aseguran que sus repartidores están afiliados al Sistema de Riesgos Laborales, varios de los entrevistados en el presente estudio manifiestan que dicha afirmación es falsa, pues en las protestas realizadas recientemente este es uno de los factores que más se reclama.

En la actualidad, la única plataforma que anuncia que cubre la seguridad social de sus repartidores es Domicilios.com; sin embargo, debe aclararse que esta solo cubre la cotización al Sistema de Riesgos

---

90 Juan Esteban, "¿Cuánto se gana en iFood?", s. f.

91 Rubén Llano, Capacitación dada a repartidores de ifood Manizales de manera virtual, s. f.

92 Juan Esteban, "Cómo paga iFood", s. f. <https://www.youtube.com/watch?v=6uAfTXqTopw>. Esta información no se pudo validar con los términos de servicio que iFood tiene publicados la plataforma.

93 Mensajeros Urbanos, "Términos y condiciones aliados", s. f.

Laborales, pues respecto a la cotización a los Sistemas de Salud y de Pensiones, su gestión consiste en descontar a los trabajadores el porcentaje correspondiente y transferirlo a las entidades a las que estos estén afiliados. Como declara el gerente de Domicilios.com en una entrevista con *El Tiempo* (2018b): “Ese proceso ya está listo. Nosotros les hacemos las retenciones a ellos [los domiciliarios] de salud y pensión y asumimos la ARL [Administradora de Riesgos Laborales]”.

### 2.5.5. Organización colectiva

En lo relativo a la organización colectiva, los repartidores han realizado protestas colectivas reclamando mejores condiciones laborales ante sus contratantes. Así, durante el año 2020, los repartidores de Rappi realizaron tres protestas reclamando mejores condiciones laborales, haciendo énfasis en recibir cobertura frente a riesgos laborales y en una mejor remuneración por cada servicio realizado.

La primera de las manifestaciones tuvo lugar en Bogotá el 2 de marzo de 2020, en la que más de 50 domiciliarios protestaron contra la empresa en sus bicicletas y motos por su inconformidad con el nuevo sistema de puntos, con el que se priorizaría a aquellos que cumplieran con las condiciones para que presten servicios en horas de baja demanda (*El Tiempo* 2020a). El 15 de agosto de ese mismo año, los rappideros de la ciudad de Bogotá se manifestaron en las calles solicitando a la plataforma “mejores condiciones laborales y garantías sociales, así como tasas más justas” (*Dinero* 2020b). Por último, el 8 de octubre se realizó el Paro Internacional de Trabajadores de Plataformas, que en Colombia concluyó con la creación del primer sindicato de estos trabajadores en el país: la Unión de Trabajadores de Plataformas, Unidapp. Dicha organización funciona principalmente a través de una aplicación en la que el trabajador puede afiliarse e incluso recibir asesoría jurídica en su relación con el operador de la plataforma o por su estatus migratorio (*Agencia de Información Laboral*, 2020).

## 3. El tratamiento en la jurisprudencia

---

En la jurisprudencia nacional no hay antecedentes que permitan identificar el tratamiento que se ha dado a las controversias que surgen de las relaciones entre las plataformas y los trabajadores. Esto, a pesar de la difusión que tuvo en octubre de 2020 una noticia en la que los medios de comunicación afirmaban que un juzgado reconoció el vínculo laboral entre domiciliario y plataforma digital (*Portafolio*, 2020b). Sin embargo, esta información resultó inexacta por lo que se explica a continuación.

El 18 de septiembre de 2020 se profirió sentencia de única instancia en el Juzgado Sexto Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá en el proceso que llevó adelante un trabajador contra la empresa que opera bajo el nombre Mercadoni (Internet Services Latam, SAS). A través de esta empresa los usuarios pueden hacer compras de supermercado por la página web o la aplicación; la empresa designa una persona para hacer las compras dentro del supermercado (*picker*), quien las entrega a uno de los repartidores (pilotos) designados por la plataforma para que las lleve al domicilio del usuario.

El demandante indicó haberse vinculado del 8 al 17 de marzo de 2018 para desempeñar las funciones de piloto, pero en una conversación de un grupo de WhatsApp la empresa preguntó que quién quería ser *picker*, y el demandante manifestó su disposición y cambió su cargo a partir del 18 de marzo de 2018, realizando esta función todos los días de la semana principalmente en los almacenes PriceSmart y Jumbo de la Calle 80, en el horario que le asignaban por WhatsApp o por correo electrónico.

La sentencia declaró la existencia de la relación laboral utilizando la presunción de laboralidad consagrada en el artículo 24 del Código Sustantivo del Trabajo, al dar por acreditada la prestación personal del servicio y encontrar que la empresa demandada no desvirtuó la presunción de subordinación. En el fallo, la existencia de la relación laboral se declaró solo a partir del momento en que el demandante se desempeñó como *picker*, ya que adujo que en las funciones de piloto se observaba cierta autonomía en la prestación del servicio que no existía en las de *picker*.

Como prueba de la subordinación se consideró que: i) a través de un grupo en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp se indicaba el horario en que el demandante debía estar disponible, usualmente de 9.00 a. m. a 7.00 p. m.; ii) la obligación de compartir la ubicación del trabajador en tiempo real; iii) la orden de no retirarse del almacén hasta que no cerrara, en caso de que llegaran nuevos pedidos; iv) la obligación de estar disponible en un punto fijo y dentro del horario establecido por la empresa y v) quien recauda el dinero por el servicio es la plataforma, que después paga su remuneración a los trabajadores.

Debe recalarse que la prestación del servicio del demandante no encaja propiamente en el modelo de negocio de entregas a domicilio con las plataformas digitales, con encargos a través de medios electrónicos, ya que: i) la labor desempeñada por el trabajador, y por la cual se declaró la existencia del contrato de trabajo, no era la de repartidor; ii) el trabajador no tenía libertad para conectarse o desconectarse de la plataforma; iii) el trabajador debía cumplir un horario de trabajo; iv) los pedidos eran asignados de forma manual por un coordinador de la empresa y no por un algoritmo; v) la empresa daba instrucciones precisas al trabajador y vi) se estableció una retribución fija por día trabajado.

Pese a que no existen sentencias de la Corte Suprema de Justicia que determinen si hubo o no un contrato de trabajo entre las empresas que manejan las plataformas y los repartidores, atendiendo al criterio de que el derecho laboral no puede crear regímenes especiales para cada forma de trabajo en particular, los indicios que se tuvieron en cuenta en otros casos para definir si existe o no un contrato de trabajo —y a los que ya se hizo referencia en la sección 2.2 de este escrito— pueden perfectamente ser tenidos en cuenta al momento de resolver las controversias que se presenten en el modelo de plataformas digitales de servicios de entregas a domicilio.

## ► 3.1. Otras decisiones de autoridades no laborales en Colombia sobre plataformas digitales

---

Dada la trascendencia de las plataformas digitales en los modelos de producción, se han presentado controversias de índole comercial que han involucrado a empresas del sector y que han sido resueltas por las autoridades competentes. Se hace referencia a la primera de la que se tuvo conocimiento en el país, de carácter judicial, y a la más reciente, de carácter administrativo, y que ha llamado la atención por el monto de la sanción impuesta.

### 3.1.1. Competencia desleal en Sector transportes

La primera decisión judicial en Colombia sobre plataformas digitales se dictó en el proceso que adelantó la empresa Comunicaciones Tech y Transportes S.A. (Cotech S.A.) en contra de Uber, al considerar que realizaba actos de competencia desleal por no estar autorizado en el país su funcionamiento como empresa de transporte.

La primera instancia se adelantó ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) que, mediante sentencia de 20 de diciembre de 2019, acogió parcialmente las pretensiones de la demanda. La segunda instancia fue resuelta a favor de Uber por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, mediante sentencia anticipada dictada el día 18 de junio de 2020. A continuación, se hará referencia a cada una de las decisiones.

#### 3.1.1.1. Hechos y contexto del caso

La sociedad Cotech S.A. (Taxis Libres) demandó a Uber Colombia S.A.S. (empresa encargada de la promoción de la aplicación), a Uber Technologies Inc. (empresa desarrolladora de la aplicación) y a Uber B.V. (empresa que pone a disposición de los usuarios la aplicación para la prestación del servicio de transporte) para que se declarara que habían incurrido en actos de competencia desleal por violación de normas y desviación de la clientela, con base en el hecho de que las compañías demandadas prestaban el servicio de transporte de forma ilegal.

Según los hechos expuestos en la demanda, la empresa demandante opera en el mercado bajo la denominación de "Taxis Libres" desde el año 1992; cuenta con unos 25 000 afiliados y señala que desarrolla su actividad a través de telefonía móvil y aplicaciones tecnológicas, y que cuenta con alrededor de 1 330 usuarios, lo que demuestra el reconocimiento que tiene en el mercado. Cotech sostuvo que las demandadas empezaron a ofrecer servicios parecidos desde el año 2012, sin estar constituidas o habilitadas para prestar el servicio individual de pasajeros en Colombia<sup>94</sup>.

Las pretensiones estaban encaminadas a que se ordenara: i) a las empresas demandadas cesar la prestación de los servicios en Colombia a través de la plataforma y páginas web; ii) a los prestadores del servicio de telecomunicaciones la suspensión de "la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a las redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación en relación con la aplicación tecnológica 'UBER'"; iii) al Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que requiriera a las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones suspender "la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a las redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación en relación con la aplicación tecnológica 'UBER'".

---

94 Tomado de los antecedentes de la sentencia pronunciada en segunda instancia por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en el proceso de referencia.



### 3.1.1.2. Sentencia proferida por la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio el 20 de diciembre de 2019

El juez de primera instancia admitió que las demandadas incurrieron en los actos de competencia desleal previstos en los artículos 8 y 18 de la Ley 256 de 1996, esto es, desviación de clientela y violación de normas. De conformidad con el artículo 18 de la Ley 256 de 1996, habrá competencia desleal cuando se obtenga una ventaja competitiva de carácter significativo en el mercado, conseguida mediante la violación de normas jurídicas. En consonancia con esto, la SIC encontró que las empresas demandadas operaban en Colombia con infracción de las disposiciones que regulan el transporte en Colombia, en particular los artículos 9 y 11 de la Ley 366 de 1996 y los artículos 6 y 10 del Decreto 172 de 2001.

En efecto, la decisión consideró que se había demostrado que Uber no era una simple plataforma tecnológica, sino que prestaba un servicio de transporte en los términos del artículo 6 de la Ley 366 de 1996<sup>95</sup> y que lucraba con esta actividad; luego, para prestar dicho servicio debía cumplir con los requisitos previstos en los artículos 9 y 11 de la mencionada ley, esto es, tratarse de una persona jurídica legalmente constituida y contar con la habilitación otorgada por la autoridad competente, entendiéndose por habilitación la autorización para prestar el servicio.

Una vez determinado que el servicio prestado por Uber es un servicio de transporte, el juez de primera instancia consideró que, por su naturaleza, se trataba de la prestación de un servicio tipo taxi en los términos previstos en el artículo 6 del Decreto 172 de 2001, donde se establece que este servicio es aquel “que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, en forma individual, sin sujeción a rutas ni horarios, donde el usuario fija el lugar o sitio de destino. El recorrido será establecido libremente por las partes contratantes”. Teniendo en cuenta esta definición, la SIC consideró que el tipo de servicio prestado encajaba en los postulados de la norma mencionada, ya que Uber: i) presta un servicio individual; ii) no está sujeto a ruta; iii) no está sujeto a horarios; iv) el usuario es quien fija el lugar de destino y v) el recorrido se establece de manera libre.

Las anteriores razones permitieron concluir que la actuación de Uber violaba las disposiciones señaladas, en tanto que, para la prestación del servicio de transporte se debe: i) ser una empresa legalmente constituida en Colombia y ii) obtener la habilitación por parte de las autoridades competentes, requisitos que Uber BV incumplía. Este incumplimiento le otorgó a Uber, en criterio de la sentencia, una ventaja competitiva significativa, en la medida en que no cumplía con las estrictas condiciones que tienen los operadores del servicio de taxi en Colombia, entre ellas, la fijación controlada de las tarifas.

En lo relacionado a los actos de competencia desleal por desviación de la clientela, el artículo 8 de la Ley 256 de 1996 señala que se incurre en ella cuando se realiza una conducta que tiene por objeto o como efecto desviar la clientela, y siempre que dicha conducta sea contraria a las sanas costumbres mercantiles o a los usos honestos en materia industrial o comercial.

La sentencia de primera instancia consideró demostrado que Uber había incurrido en esta modalidad de competencia desleal, toda vez que el servicio ofertado era potencialmente apto para atraer clientes y se realizaba contrariando la buena fe objetiva, ya que se ejecutaba afectando el derecho a concurrir en el mercado de los actores que sí habían obtenido las habilitaciones para prestar el servicio de transporte por parte de las autoridades competentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la SIC ordenó a las empresas demandadas: i) cesar los actos de competencia desleal que se tuvieron por comprobados en la sentencia y ii) cesar la prestación del servicio de transporte individual de pasajeros en las modalidades de UBER, UBER X y UBER VAN. De igual forma, se ordenó a los prestadores del servicio de telecomunicaciones suspender a la plataforma

---

95 Congreso de la República de Colombia, Ley 366 de 1996. Estatuto General de Transporte, artículo 6.º. Por actividad transportadora se entiende un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional.

Uber la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a las redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier otro servicio equivalente.

### 3.1.1.3. Sentencia proferida por la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá el 18 de junio de 2020<sup>96</sup>

La Sala Civil del Tribunal dictó sentencia anticipada con fundamento en el artículo 278 del Código General del Proceso, teniendo en cuenta que, a su juicio, estaba probada la excepción de prescripción alegada por las demandadas y que fue desechada por el juez de primera instancia.

El Tribunal se fundamentó en el artículo 23 de la Ley 256 de 1996 que señala que las acciones de competencia desleal prescriben a los dos años contados desde el momento en que el afectado tuvo conocimiento de la conducta y, en todo caso, a tres años contados desde el momento de la realización del acto. Para dar por acreditado que en el presente caso había operado el fenómeno de la prescripción, el Tribunal señaló que la demandante indicó haber conocido de los actos de competencia desleal entre los años 2012 y 2013 y, teniendo en cuenta que la demanda se presentó el 21 de abril de 2016, entre un momento y otro habían transcurrido los dos años previstos en la disposición mencionada.

## 3.1.2. Plataformas como prestadores de servicios - Estatuto del consumidor

Otra decisión que resulta relevante, por ser la más reciente y por su cuantiosa sanción, es la Resolución 65205 de 2020 de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor de la SIC.

### 3.1.2.1. Hechos y contexto del caso

Los antecedentes del caso tienen relación con que la SIC, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, acordes con el Estatuto del Consumidor, solicitó una cantidad de información a Rappi S.A.S., como cuál es su naturaleza, qué actividades comprende su objeto social, y describir en detalle los servicios que presta a los consumidores, entre otras, y que fue entregada por dicha sociedad.

Por otra parte, ante la Superintendencia se presentaron varias quejas por presunta vulneración de los derechos del consumidor, siete de las cuales fueron acumuladas en el mismo expediente. Entre ellas, el que en la modalidad de servicio Rappi Prime se paga una mensualidad que da derecho a pedir el servicio sin que se cobre el envío ni recargos nocturnos ni por lluvia, con lo cual no cumplía porque los pedidos al supermercado Carulla Express cobraban una tarifa adicional. En un caso, se ofreció por correo un Rappi Crédito por 18 000 pesos colombianos para usarlos el 23 de febrero a partir de las 10.00 a. m. y que cuando llegó el domiciliario este exigió el cobro de los 18 000; cuando llamaron a la empresa, esta arguyó que la promoción se venció a la 1:01 p. m., información que no estaba en el correo electrónico, pero no le aplican el descuento. En otro caso, se cargó a la tarjeta de crédito de un consumidor un pedido de restaurante, pese a que el rappidendero lo anuló porque el restaurante estaba cerrado; luego de reclamar, se comprometieron a devolver el dinero en veinte días hábiles y no cumplieron con ese término.

Como parte del trámite, el área competente de la Superintendencia consultó a otras dependencias de la misma entidad cuántas demandas y reclamaciones había en contra de Rappi, a lo que la Superintendente delegada para Asuntos Jurisdiccionales informó que había 472 demandas en contra, de las cuales estaban activas 108 y finalizadas 364. A su vez, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

---

<sup>96</sup> Contra esta sentencia la parte demandante interpuso recurso de casación que fue negado por el Tribunal Superior de Bogotá, mediante auto del 8 de julio de 2020, por haber sido interpuesto fuera de término y por no cumplir con el requisito del interés para recurrir. Contra la anterior decisión, la parte demandante interpuso recurso de queja que, a la fecha de consulta (28 de septiembre de 2020) estaba en trámite.

respondió que desde que la plataforma se vinculó a la SIC se habían interpuesto 1 150 reclamaciones, como se detalla a continuación:

- ▶ 415 por vulneración de derechos como consumidor.
- ▶ 339 por perjuicios por publicidad e información engañosa.
- ▶ 250 por perjuicios por prestación de servicios que suponen la entrega de bienes.
- ▶ 131 por incumplimiento de garantía en bien o servicio.
- ▶ 15 por estudio de cláusula cuyo contenido estima abusivo.

Respecto a los acuerdos logrados en la plataforma, finalizaron favorablemente para el consumidor los siguientes:

- ▶ 358 reclamaciones con acuerdo.
- ▶ 16 reclamaciones en las que el proveedor aceptó la pretensión del ciudadano.
- ▶ 78 reclamaciones con acuerdo previo entre el proveedor y el consumidor<sup>97</sup>

Por todo esto, a lo que se suma que entre abril de 2018 y agosto de 2019 la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor recibió otras 117 quejas por diferentes motivos, en agosto de 2019 se inició una investigación administrativa mediante formulación de cargos por presunta vulneración de varias disposiciones del Estatuto del Consumidor.

### **3.1.2.2. Resolución 40212 de 2019 proferida por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio**

Por lo anterior, mediante la Resolución 40212 de 2019, “por la cual se imparte una orden administrativa”, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, al analizar el modelo de negocio de Rappi S.A.S., concluyó que esta plataforma no actúa como un portal de contacto en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2013, porque no solo cumple con la función de contactar a rappideros, consumidores y aliados comerciales, sino que tiene la calidad de proveedor y/o expendedor de bienes y servicios a través de plataformas de comercio electrónico. Por esto es parte de la cadena de comercialización, así sea de manera indirecta: aun cuando es cierto que pone en contacto a los sujetos mencionados, su intervención no termina allí, dado que su rentabilidad aumenta en la medida en que se perfeccionan relaciones de consumo, lo que le da la calidad de proveedor en la cadena de comercialización de los bienes y servicios que ofrece<sup>98</sup>.

En consecuencia, en la Resolución se ordenó a Rappi que en el término de treinta días debía cumplir con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor y, por tanto, para proteger los derechos de los usuarios, se le exigió indicar en la plataforma y en su página web los mecanismos de recepción de peticiones, quejas y reclamos; no excluir la responsabilidad en temas como la garantía de los productos, la correspondencia entre los valores publicados y los efectivamente cobrados, el derecho de retracto, el deber de información en la propaganda comercial con incentivos de los términos y condiciones para acceder a estos; informar en la plataforma el precio total de los productos —incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que debe pagar el consumidor—, sin que pueda modificarlos al aceptar la orden de compra. Asimismo, frente a la efectividad de la garantía, establecer con claridad en los acuerdos

<sup>97</sup> Véase: <https://www.sic.gov.co/>

<sup>98</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución 40212 del 28 de agosto de 2019. “Superindustria ordena a Rappi SAS cumplir con normatividad de comercio electrónico y formula pliego de cargos”, 5 de septiembre de 2019.

de cooperación celebrados con sus aliados comerciales la intervención de cada uno frente a aquella y otras cuestiones propias del derecho del consumidor.

Conforme a lo que respondió Rappi S.A.S. a la SIC respecto al cumplimiento de lo ordenado en la Resolución 40212 de 2019, se inició una investigación administrativa mediante formulación de cargos por presunto incumplimiento de las órdenes impartidas por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en dicha Resolución porque, a juicio de la SIC, la empresa no acató en su integridad lo que allí se le ordenó.

### **3.1.2.3. Resolución 65205 del 16 de octubre de 2020 proferida por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio**

Por lo anterior, se llevaron adelante las etapas de un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la SIC, en que se estableció que Rappi S.A.S. no logró desvirtuar que supuestamente no era un proveedor habitual de bienes y/o servicios que actuaba a través de una plataforma de comercio electrónico con ánimo de lucro. De hecho, quedó probado que su patrimonio se incrementaba gracias a la participación e injerencia que tenía en las transacciones que se llevaban a cabo en su plataforma; tenía formas de pago propias que evidenciaban que su participación no culminaba con el contacto entre consumidores, aliados comerciales y rappideros, sino que se extendía hasta el pago, que es un momento esencial de toda operación de consumo; que, de forma directa, realizaba publicidad, promociones y ofertas respecto a los bienes y servicios de la plataforma; que, además, frente al rappidero, la empresa “tenía la facultad de subrogarse en los créditos y posición de este, reemplazándolo y convirtiéndose en el acreedor del usuario en esa relación de consumo”.

Además, se mencionó que lo ordenado en la Resolución 40212 de 2019 debía ser acatado de forma íntegra y completa, lo que no sucedió y, por tanto, se decidió sancionar administrativamente a Rappi S.A.S. porque de sus respuestas y pruebas aportadas no se extrae que haya realizado actuaciones tendientes a:

- (i) Informar de manera previa a la aceptación de la oferta realizada a través de su plataforma de comercio electrónico, lo correspondiente a las prerrogativas de retracto y reversión de pago respecto de las transacciones que se ejecutan a través de su página web o de su aplicativo móvil;
- (ii) Así como tampoco lo correspondiente a disponer de un mecanismo de PQR que permitiera luego de la interposición de las mismas, que los consumidores pudieran hacer el seguimiento correspondiente al trámite,
- (iii) Igualmente, no ajustó las disposiciones contractuales que allegó mediante el radicado número 18-256766-32 del 9 de octubre de 2019 y que le dio a conocer a los consumidores, en el sentido de que no se incluyeran cláusulas abusivas;
- (iv) Del mismo modo, no informó lo correspondiente al precio total de los productos, sin que fuera posible la modificación de los valores posterior al momento de aceptar la orden de compra y
- (v) No estableció de manera clara su intervención frente a la garantía legal que le asiste a los consumidores, teniendo la capacidad y la posibilidad de realizarlo, tal y como quedó demostrado a lo largo de esta actuación, por lo que se aplicará este criterio para la dosificación de la sanción (Resolución 65205 del 16 de octubre de 2020).

Por lo anterior, aplicando las normas del procedimiento administrativo sancionatorio, la SIC le impuso una multa de 800 salarios mínimos legales, que equivalen a 702 242 400 pesos colombianos (200 mil dólares norteamericanos, aproximadamente). Cabe mencionar que dicha decisión no es definitiva porque contra ella proceden los recursos de ley.

## ► 3.2. Decisiones judiciales sobre las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio en la experiencia comparada

---

Las decisiones judiciales que se han dictado en distintos países analizando la naturaleza jurídica del trabajo realizado por los repartidores a domicilio a través de plataformas tecnológicas no han sido unánimes en su calificación sobre este tipo de trabajo: algunos jueces han considerado que se trata de trabajo subordinado, dependiente y por cuenta ajena, regido, por tanto, por el derecho del trabajo; otros han sostenido que no se dan las situaciones notas propias de la subordinación que caracteriza el contrato de trabajo. Esto nos muestra que la discusión, lejos de cerrarse o decantarse hacia una u otra postura, está vigente y necesita soluciones para quienes prestan los servicios.

A continuación, se hará referencia a algunas de estas decisiones proferidas por jueces de distintos países en diversas regiones.

### 3.2.1. América Latina

#### 3.2.1.1. Argentina

Una de las primeras decisiones tomadas en Latinoamérica es la proferida por el Juzgado Nacional de Primera Instancia del Trabajo No. 37 de Buenos Aires (*Al Día*, 9 de abril de 2019), en la cual se ordena una medida cautelar en contra de Rappi y a favor de los miembros de la Asociación de Personal de Plataformas, sindicato que agrupa a los trabajadores que prestan servicios en empresas dedicadas al transporte de cosas, vinculados mediante plataformas digitales. La decisión se toma a raíz de una solicitud elevada por algunos miembros fundadores del sindicato mencionado para que se ordenara a Rappi el cese de lo que consideraban una conducta antisindical y discriminatoria, que es bloquearlos en la aplicación y, por tanto, imposibilitarles seguir prestando los servicios.

Los tres socios demandantes alegaron que fueron bloqueados de la plataforma a consecuencia de haber promovido y fundado el sindicato y luego de una reunión sostenida con representantes de la empresa, en la que manifestaron su inconformidad con las condiciones en que prestaban sus servicios los repartidores.

La decisión judicial comprobó que Rappi conocía sobre la constitución del sindicato y de la calidad de representantes que ostentaban los demandantes, de manera que la decisión de bloquearlos para el uso de la plataforma era un desconocimiento del derecho de libertad sindical reconocido por la Constitución Argentina y por el Convenio núm. 87 de la OIT. Así, decretó una medida cautelar en favor de los demandantes y ordenó a Rappi el cese de la conducta antisindical y, en consecuencia, el desbloqueo de la aplicación de los demandantes.

En este caso se debe destacar que no existe pronunciamiento alguno sobre la naturaleza jurídica de la vinculación de los actores con Rappi, toda vez que en ese momento solo se estaba decidiendo en torno a la medida cautelar, que requería una intervención urgente del juez para hacer cesar la conducta que se consideraba atentatoria del derecho a la libertad sindical.

Esta decisión fue revocada por la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo, en resolución del 19 de julio de 2019, precisamente porque el decreto de la medida cautelar adoptada por el juzgado de primera instancia exige la calificación jurídica del vínculo existente entre los repartidores y Rappi, y esta calificación solo se puede hacer mediante una sentencia definitiva y luego de haberse agotado todas las etapas del proceso judicial (*Al Día*, 31 de julio de 2019).

## 3.2.2. Europa

En Europa se han proferido sentencias en diferentes países. A continuación reproducimos algunas de España, Francia y Reino Unido.

### 3.2.2.1. España

Es uno de los países de Europa donde más decisiones se han pronunciado respecto a la naturaleza jurídica del trabajo realizado por los repartidores a domicilio o *riders*, anglicismo con el que se les suele denominar. Los pronunciamientos judiciales se han originado no solo por las reclamaciones de los trabajadores alegando el carácter subordinado del servicio prestado, sino también por acciones adelantadas por la Tesorería General de la Seguridad Social, reclamando el pago de los aportes a seguridad social<sup>99</sup>.

Las sentencias se han proferido tanto por los Juzgados de lo Social como por algunos Tribunales Superiores de Justicia, como el de Cataluña o Madrid, que han calificado la relación jurídica como un contrato de trabajo. En una decisión del 23 de septiembre de 2020, el Tribunal Supremo se pronunció ratificando esta calificación.

#### a) Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (STSJ) de Cataluña del 21 de febrero de 2020, rec. 5613/2019<sup>100</sup>

Esta sentencia fue proferida por el pleno de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña en el proceso seguido contra la empresa Glovo, en el que el demandante solicitaba declarar improcedente su despido en los términos del Estatuto de los Trabajadores.

#### i) Hechos relevantes

De conformidad con la sentencia, los hechos probados son los siguientes:

- El demandante prestó sus servicios como repartidor para la empresa Glovo desde el 1 de junio de 2015.
- Para la prestación de los servicios, el demandante utilizaba una aplicación, descargada en el celular, a través de la cual se gestionaba los servicios de mensajería ofrecidos por la compañía y que constituía la vía principal de contacto entre la empresa y el repartidor.
- Previamente a la iniciación de la prestación del servicio, la empresa realizaba una sesión informativa en la que explicaba a los trabajadores el modelo de negocio y el uso de la aplicación.
- Los repartidores no tenían la obligación de estar disponibles durante un tiempo determinado, pudiendo incluso transcurrir días sin estar conectados; tampoco estaban obligados a aceptar los servicios.
- El itinerario para la prestación de los servicios era decidido por los repartidores, y para ello utilizaban sus propios medios de transporte, cuyos gastos corrían por su cuenta.

<sup>99</sup> En este sentido, en la sentencia proferida por el Juzgado de lo Social no. 5 de Valencia del 10 de junio de 2019, rec. 371/2018 se declara que 97 repartidores eran falsos autónomos como consecuencia de una demanda presentada por la Tesorería General de la Seguridad Social. Juzgado de lo Social N° 5 de Valencia. Registro del Juzgado 371/2018, Sentencia 197/2019. <http://www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&database=AN&reference=8822883&stats-QueryId=121358602&calledfrom=searchresults&links=juzgado%20de%20los%20social%20n%C3%BAmero%205%20Valencia&optimize=20190701&publicinterface=true>

<sup>100</sup> España, Tribunal Superior de Justicia Cataluña, Sala Social. Numero de recurso 5613/2019, 21 de febrero de 2020. <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp#>

- El porcentaje del precio del servicio era establecido previamente por la empresa de la siguiente forma: 70 por ciento para el repartidor y 30 por ciento para Glovo; los precios se incrementaban por lluvia o por prestación del servicio en horas de la noche.
- La vinculación del demandante se dio mediante un contrato comercial de prestación de servicios.
- El demandante cotizaba a la seguridad social a través del régimen especial de los trabajadores autónomos.
- El día 29 de diciembre de 2017 el trabajador se dio cuenta de que la empresa lo había desconectado de la aplicación. Nunca le informaron los motivos de esta decisión.

## ii) Fundamentos jurídicos

El Tribunal realiza el análisis acerca de la existencia de un contrato de trabajo a partir de los elementos establecidos en el artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, voluntariedad, retribución, ajenidad y dependencia. Respecto de los dos primeros, encuentra que no existe discusión acerca de su concurrencia, en la medida que aparecen acreditados los ingresos del trabajador y no se observan elementos que indiquen que se trata de una prestación obligatoria.

La ajenidad estriba en el hecho de que el trabajador no pone sus servicios a disposición del mercado, sino de la empresa. Por tanto, se analizan las cuatro notas características que concurren en el caso de los repartidores, a saber: i) ajenidad en los medios de producción, puesto que el trabajador no tiene acceso a la plataforma tecnológica que constituye la base del negocio; ii) ajenidad en los riesgos, ya que el trabajador recibe su retribución fija con independencia del resultado del negocio entre la empresa y el usuario; iii) ajenidad en el uso de la fuerza de trabajo, ya que el servicio no se presta bajo los parámetros organizativos propios, sino cumpliendo con el sistema previamente diseñado y establecido por la empresa y iv) ajenidad en el mercado, en la medida en que el repartidor no tiene relación contractual con los usuarios, sino con la empresa, siendo ajeno al mercado de bienes y servicios.

Respecto a la dependencia —que se considera íntimamente ligada a la ajenidad en el uso de la fuerza de trabajo y se configura con la inserción del trabajador en el ámbito de la organización empresarial—, esta se acredita con el hecho de que el repartidor trabaja en la empresa demandada bajo su dirección y control.

El TSJ considera que el hecho de que no se impusiera al trabajador un horario, jornada, régimen de permiso o vacaciones no comporta inexorablemente que no se esté en presencia de un contrato de trabajo. A pesar de que son elementos que la jurisprudencia considera como indicadores de su existencia, en estos casos, su ausencia no significa que la relación jurídica no pueda calificarse como contractual laboral. Y si bien los repartidores pueden escoger la franja horaria en la que prestan sus servicios, la empresa sí hace un control al respecto en la medida en que obliga a los trabajadores a dejar registrados en la aplicación los horarios en los que prestarán el servicio y, además, condiciona elegir los horarios de mayor demanda —y, por ende, de mayores ingresos— al sistema de evaluación previsto por la aplicación, de manera que los trabajadores con mayor puntuación tienen preferencia para escoger aquellos que representan mayores ingresos.

Un aspecto importante a destacar en esta sentencia es el valor que asigna a la aplicación dentro del modelo de negocio. En efecto, el TSJ considera que Glovo es una empresa que presta un servicio de entregas a domicilio en el cual los usuarios tienen acceso a una aplicación que no les permite conectar directamente con el repartidor, sino con la empresa. De igual forma, el repartidor tiene acceso a una plataforma en la que conecta con la empresa y no con el usuario del servicio. Esta característica hace que el elemento central del negocio sea la plataforma —y no el medio de transporte utilizado por el repartidor, ya que, incluso, puede prestar el servicio a pie—, en la medida en que sin ella el repartidor no podría prestar sus servicios, al no poder conectar con los usuarios que lo demandan.

### iii) Decisión

Se declara que entre las partes existió un contrato de trabajo y que la decisión de la empresa de desconectar al trabajador constituye un despido improcedente (despido sin justa causa). En consecuencia, se condena a la empresa a la readmisión del trabajador (reintegro), junto con el pago de los salarios dejados de percibir, o a la indemnización prevista en la ley, a elección de la empresa.

### b) Sentencia del Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Madrid del 27 de noviembre de 2019, rec. 588/2019<sup>101</sup>

En esta sentencia, igual que en la anterior, destaca que fue proferida por el pleno de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, con lo que, además, se rectificaba el criterio sostenido en una sentencia anterior que consideró que los repartidores no tenían con la empresa una relación laboral subordinada<sup>102</sup>.

#### i) Hechos relevantes

De conformidad con la sentencia, están probados los siguientes hechos:

- El demandante prestó sus servicios como repartidor para la empresa Glovo desde el 11 de febrero de 2016, para lo cual firmó un contrato de prestación de servicios.
- El 21 de marzo de 2016 el anterior contrato se sustituyó por uno para la prestación de actividades profesionales como trabajador autónomo económicamente dependiente.
- Para la prestación de los servicios el demandante utilizaba la aplicación de la empresa y las comunicaciones se realizaban a través de correo electrónico.
- La empresa tiene un sistema de calificación de los repartidores mediante puntos, que los clasifica en tres categorías: principiante, junior y senior, y tiene la potestad de bajarlos de categoría si no aceptan servicios en un periodo de tres meses.
- Existe una penalización para el repartidor cuando no está operativo en la franja horaria que él haya escogido.
- La empresa incluyó un sistema de geolocalización en la aplicación, lo que le permite monitorear de forma permanente la ubicación del trabajador.
- El 24 de noviembre de 2017 el demandante sufrió un accidente de tránsito, lo que lo mantuvo en incapacidad médica hasta el día 4 de abril de 2018.
- El mismo día del accidente el trabajador envió un correo electrónico a la empresa en la que informaba acerca del accidente y solicitaba quitar su horario de trabajo para no afectar su calificación.
- El 14 de marzo de 2018 la empresa envió una comunicación al actor en la que le informaba la rescisión de su colaboración con Glovo en las veinticuatro horas siguientes al recibo de la comunicación, indicando que había sido por voluntad del trabajador.

#### ii) Fundamentos jurídicos

El análisis jurídico realizado por el TSJ de Madrid comienza por señalar que los elementos que configuran el contrato de trabajo desde el tradicional derecho laboral resultan suficientes para determinar la

101 España, Tribunal Superior de Justicia de Madrid – Sección N° 01 de lo Social. No. de recurso 588/2019, 27 de noviembre de 2019. <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp#: www.poderjudicial.es>

102 España, Tribunal Superior de Justicia de Madrid – Sección N° 04 de lo Social. No. de recurso 195/2019, 19 de septiembre de 2019. <http://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/36a794945d5d5252/20191017>



naturaleza jurídica del trabajo realizado mediante plataformas tecnológicas, siempre que ello se haga a la luz de la realidad social actual, lo que supone tener en cuenta los avances tecnológicos que facilitan la aparición de aplicaciones que constituyen el principal activo de las empresas actualmente.

En el análisis particular de la existencia de los elementos del contrato de trabajo, el TSJ de Madrid señala que no existe duda alguna acerca de la configuración del elemento de prestación de unos servicios como repartidor, y que dichos servicios se prestaron a cambio de una remuneración, determinada por un precio por cada uno de los encargos ejecutados, lo que a la luz del estatuto de los trabajadores se considera salario por unidad de obra, sin que para estos efectos resulte relevante que su causación estuviese atada a la materialización final del pedido.

El elemento ajenidad también se considera presente en el caso resuelto frente a cada una de sus modalidades: i) la ajenidad en los frutos se materializa en el hecho de que es Glovo quien se lucra con la actividad realizada por los repartidores; ii) la ajenidad en los medios de producción se evidencia en el hecho de que la empresa es la dueña de la aplicación, que constituye el elemento esencial e indispensable para la prestación de los servicios que ofrece, siendo que a través de ella se da la interacción entre los usuarios finales y la empresa, así como entre el repartidor y la empresa y iii) la ajenidad en los riesgos no se desdibuja por el hecho de que el repartidor no tuviese el derecho a cobrar el valor del servicio cuando el mismo no se materializa a satisfacción del cliente, ya que tal circunstancia solo es consecuencia del tipo de retribución que, como se dijo, es por unidad de obra.

Finalmente, en cuanto a la dependencia, la sentencia la encontró comprobada, teniendo en cuenta que el demandante se insertó dentro del ámbito de organización y dirección de la empresa con fundamento en lo siguiente: i) la empresa es quien fija unilateralmente el precio que paga al trabajador por cada domicilio, así como lo que cobra a los clientes finales en función de distintas circunstancias, como el día de la semana o la hora; ii) la forma en que se debe llevar a cabo la prestación es enteramente determinada por la empresa, y a ella se debe sujetar el trabajador; por ejemplo, debe completar el servicio en un tiempo máximo de 60 minutos; iii) la empresa ejerce un control continuo de la actividad desempeñada por el repartidor, a través, por ejemplo, del sistema de geolocalización instalado en la aplicación y iv) la evaluación constante a la que se encuentra sujeto el repartidor y que supone su clasificación en distintas categorías, lo que trae consecuencias en aspectos tales como el poder escoger los horarios de alta demanda.

### iii) Decisión

Se declara que entre las partes existió un contrato de trabajo y que el demandante fue despedido mediante la comunicación en la que le informaban la terminación del vínculo, despido que se consideró improcedente al no existir causa que lo justificara. En consecuencia, se condena a la empresa a la readmisión del trabajador junto con el pago de los salarios dejados de percibir o a la indemnización prevista en la ley, a elección de la demandada.

### c) Sentencia del Tribunal Superior de Justicia, Sala de lo Social, del 25 de septiembre de 2020, rec. 4746/2019<sup>103</sup>

Sentencia proferida dentro del recurso de casación interpuesto contra la sentencia proferida por el TSJ de Madrid el 19 de septiembre de 2019, en el proceso adelantado contra la empresa Glovo por uno de sus repartidores.

---

103 España, Tribunal Supremo de Justicia. Sala de lo Social Pleno. No. de recurso 4746/2019, 25 de septiembre de 2020. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

### i) Hechos relevantes

- El demandante suscribió con la empresa Glovo un contrato de prestación de servicios profesionales para desarrollar las labores de repartidor como trabajador independiente. El contrato se suscribió el 8 de septiembre de 2015.
- El demandante podía escoger la franja horaria en la que prestar sus servicios y los pedidos le podían ser asignados de dos formas: una automática, en la que la aplicación realizaba la asignación, pudiendo el trabajador rechazarla, o una manual, en la que el trabajador aceptaba directamente el pedido entre los varios que aparecían en la zona geográfica en la que se encontraba.
- El trabajador podía rechazar un pedido, incluso cuando ya había sido aceptado, sin ningún tipo de penalización; en este caso se reasignaba el pedido a otro repartidor.
- La empresa Glovo tiene un sistema de puntuación que clasifica a los repartidores en tres categorías: principiante, junior y senior. Para esta clasificación se considera: i) la valoración del cliente; ii) la eficiencia en la prestación del servicio y iii) el hecho de aceptar trabajar en las horas de mayor demanda. Dentro del sistema de puntos existe una penalización para el trabajador que no esté disponible en la franja horaria previamente escogida.
- Los trabajadores con mayor puntuación tienen preferencia en la asignación de pedidos.
- El trabajador tenía la posibilidad de interrumpir la prestación del servicio durante un periodo de 18 días hábiles al año, concertando con la empresa el periodo en el cual haría uso de esta prerrogativa.
- El demandante debía comunicar con antelación las ausencias en la prestación del servicio, aunque no estaba obligado a justificarlas.
- Durante la prestación del servicio el demandante permanecía localizado a través de un sistema de geolocalización que medía los kilómetros recorridos, aunque el trabajador era libre de escoger la ruta.
- La prestación del servicio se realizaba con la utilización de una moto que era de propiedad del demandante, y quien sufragaba los gastos por su utilización.
- Los días 19, 20 y 21 de octubre el demandante comunicó a la empresa que no prestaría servicios por razones de salud, situación que se repite el día 27 de octubre, ya que entre los días 25 y 27 del señalado mes tenía incapacidad médica.
- El trabajador presentó varias reclamaciones porque no le fue asignado más trabajo después del 19 de octubre de 2017, y el día 14 de marzo de 2018 la empresa envía una comunicación al demandante donde le informa la rescisión del contrato por voluntad del trabajador.
- El trabajador presenta demanda para que se declare la nulidad del despido por tratarse de un acto discriminatorio realizado por motivos de salud.

### ii) Fundamentos jurídicos

El TSJ de Madrid empieza por señalar que las notas de dependencia y ajenidad que caracterizan al contrato de trabajo deben analizarse a la luz de la nueva realidad social impuesta por los adelantos tecnológicos, adelantos que han obligado a la flexibilización del concepto de dependencia debido a los controles digitalizados que se ejercen de la actividad del trabajador. Se concluye que la relación entre el demandante y la empresa demandada era una relación laboral, a partir de las siguientes cuestiones que dan cuenta de la dependencia del trabajador:

- La pretendida libertad del trabajador para escoger los horarios en los que prestar sus servicios estaba limitada por las condiciones impuestas por la demandada. En efecto, los trabajadores que

realizaran la labor en las horas de mayor demanda tenían una puntuación mayor en el sistema de clasificación creado por la empresa, puntuación que, a su vez, les daba preferencia en la asignación de pedidos, además de la penalización a la que se veían sometidos si no trabajaban en las franjas horarias que previamente habían reservado. De modo que los trabajadores competían por prestar los servicios en el horario de mayor demanda, ya que de esto dependía la asignación de pedidos y, por ende, sus ingresos.

- El establecimiento de sistemas de control sobre la actividad del trabajador que dependen de la valoración del cliente constituye un indicio de laboralidad a la luz de la doctrina del TSJ.
- La existencia de un sistema de geolocalización con el que se podía determinar, en tiempo real, la ubicación del trabajador y los kilómetros recorridos es una forma de control de la empresa sobre la actividad del trabajador.
- Glovo determinaba la forma de prestación del servicio y controlaba, a través de la aplicación, el cumplimiento de las indicaciones dadas como, por ejemplo, el tiempo máximo de prestación del servicio y la forma de dirigirse e interactuar con el usuario final.
- En el contrato suscrito entre las partes se incluyeron unas causales que justificaban la terminación del contrato por parte de la empresa y que constituían incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del trabajador. Varias de estas causales fueron copiadas textualmente del artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores, que consagra las causas de despido disciplinario.
- La empresa es quien dispone, en forma exclusiva, de la información necesaria para la efectiva operación (los comercios adheridos y la existencia de los pedidos).

En cuanto a la nota de ajenidad, se tuvo por comprobado que era la empresa la que tomaba las decisiones comerciales y, por ende, la que determinaba el precio que se pagaba por el servicio, la que fijaba la forma de pago y realizaba los pagos al trabajador. El demandante no recibía sus honorarios de los usuarios finales del servicio, por lo que ni estos ni los comercios adheridos eran clientes del repartidor, sino de la empresa.

El hecho de no cobrar por el servicio si este no llegaba a concretarse no desdibuja la ajenidad en los riesgos, ya que esto solo es consecuencia de la retribución pactada por unidad de obra, y no supone que el trabajador asume los riesgos de la actividad.

La ajenidad en los frutos se manifiesta en el hecho de que era la empresa quien se apropiaba de los resultados de la prestación y que el trabajador no participaba en la determinación de los precios cobrados al cliente final ni en los acuerdos comerciales celebrados con los comercios adheridos.

Finalmente, había ajenidad en los medios porque el instrumento verdaderamente esencial para el desarrollo del negocio era la plataforma digital de propiedad de Glovo, ya que por fuera de ella no podía tener lugar la prestación de los servicios. En este sentido, la importancia de los medios de propiedad del trabajador —teléfono celular y moto— era mínima frente a la que reviste la aplicación.

### iii) Decisión

La sentencia estima parcialmente el recurso interpuesto y declara que la relación existente entre el demandante y la empresa Glovo era una relación laboral subordinada.

### 3.2.2.2. Francia

#### a) Sentencia de la Sala de lo Social de la Corte de Casación No. 1737 de 28 de noviembre de 2018<sup>104</sup>

Un repartidor de la empresa *take eat easy* (dedicada a conectar mediante una plataforma digital a restaurantes con clientes que piden comida a domicilio) demandó ante los tribunales laborales, solicitando que se declarara que la relación que lo unió con la empresa estaba regida por un contrato de trabajo.

La sentencia del Tribunal de Apelación, recurrida en sede de casación, había desestimado las pretensiones del trabajador alegando que no se había pactado exclusividad —lo que supone que el trabajador podía prestar sus servicios a varias plataformas— y que el trabajador tenía libertad para determinar las franjas horarias en las que deseaba prestar sus servicios e, incluso, no seleccionar ninguno durante dichas franjas horarias.

Para resolver el asunto, la sentencia empieza por recordar que la configuración de la relación laboral se basa en la existencia de elementos objetivos y, por tanto, no depende ni de la voluntad de las partes, ni de la denominación que le hayan dado al contrato, sino de la forma en que se haya desenvuelto la relación en el terreno de los hechos. En este caso concreto, fueron dos los elementos con los que se estableció que se estaba en presencia de un contrato de trabajo: i) la existencia de un instrumento de geolocalización con el que contaba la aplicación y que permitía a la empresa monitorear en tiempo real la ubicación del trabajador y ii) la posibilidad que tenía la empresa de imponer sanciones al trabajador en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, por ejemplo, terminación anticipada de un turno, negativa a tomar un servicio o no responder el teléfono durante el turno.

Por las dos cuestiones anotadas, la Corte de Casación encontró que se estaba en presencia del ejercicio de un poder de dirección y control por la empresa demandada propio de la subordinación que caracteriza el contrato de trabajo.

#### b. Sentencia de la Sala de lo Social de la Corte de Casación No. 374 de 4 de marzo de 2020<sup>105</sup>

El demandante firmó un acuerdo de colaboración con la sociedad Uber BV para ejercer la actividad de chofer desde el 12 de octubre de 2016, a través de la plataforma tecnológica Uber, para lo cual alquiló un vehículo a una sociedad colaboradora de Uber BV, realizando la respectiva inscripción como trabajador autónomo. La empresa desactivó la cuenta del trabajador de forma definitiva en abril de 2017, frente a lo cual el trabajador presentó una demanda solicitando se declare la existencia de un contrato de trabajo y, en consecuencia, se condene a la sociedad al pago de salarios pendientes de pago y la indemnización por despido sin justa causa.

La sentencia señala que el contrato de trabajo supone la existencia de un vínculo de subordinación, que se caracteriza por la realización de un trabajo a favor de un empleador que tiene facultades para: i) dictar órdenes e instrucciones; ii) vigilar y controlar su cumplimiento y iii) sancionar las faltas cometidas por el trabajador. En este sentido, la prestación de un servicio organizado por el empleador constituye un indicio de subordinación, en tanto es aquel quien determina las condiciones de su ejecución.

En el caso concreto del conductor demandante, la existencia de la subordinación se acreditó con base en los siguientes aspectos:

104 Francia, Cour de Cassation. Nota explicativa de la sentencia No. 1737 de la Cámara Social de 28 de noviembre de 2018 (17-20.079). [https://www.courdecassation.fr/jurisprudence\\_2/notes\\_explicatives\\_7002/relative\\_arret\\_40779.html](https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/notes_explicatives_7002/relative_arret_40779.html)

105 Francia, Cour de Cassation. Nota explicativa de la sentencia No. 374 de la Cámara Social de 4 de marzo de 2020 (19-13.316). [https://www.courdecassation.fr/jurisprudence\\_2/notes\\_explicatives\\_7002/relative\\_arret\\_44525.html](https://www.courdecassation.fr/jurisprudence_2/notes_explicatives_7002/relative_arret_44525.html)

- i) el trabajador se integró en una organización que determinaba la forma de prestación del servicio y que solo podía existir gracias a la plataforma, siendo Uber el que determinaba la clientela, el precio del servicio y las condiciones del transporte;
- ii) la libertad existente para decidir los horarios de conexión y desconexión no excluye la configuración de un contrato de trabajo, ya que cuando el trabajador se conecta para prestar el servicio, se incorpora a la organización y se ciñe a las reglas establecidas previamente por Uber BV;
- iii) las tarifas del servicio eran fijadas por la plataforma mediante un algoritmo que, además, imponía la ruta al conductor, quien debía sujetarse a ella son pena de que se variara la tarifa por haber seguido una ruta ineficiente, lo que denotaba el ejercicio de controles por parte de Uber BV; y
- iv) el trabajador no tiene libertad para escoger los viajes que le convienen, ya que después de tres viajes rechazados, la empresa podía desconectar al trabajador de la plataforma a consecuencia de este hecho.

Los anteriores argumentos fueron suficientes para confirmar la sentencia del Tribunal de Apelaciones.

### 3.2.2.3. Reino Unido

#### Sentencia de la Alta Corte de Justicia del 5 de diciembre de 2018

El Sindicato de Trabajadores Independientes de Gran Bretaña presentó una solicitud al Comité Central de Arbitraje (CAC, por sus siglas en inglés) para iniciar un proceso de negociación colectiva con la empresa Deliveroo (empresa de distribución de alimentos a través de una plataforma tecnológica), al amparo de las leyes sobre la materia, y los repartidores (*riders*) que prestaban sus servicios en una determinada zona de Londres.

El CAC encontró que los repartidores no son trabajadores en el sentido previsto en la Ley sobre sindicatos y relaciones laborales de 1992 y que, por tanto, no podían iniciar proceso de negociación colectiva con Deliveroo. Esta decisión fue impugnada y dicha impugnación fue resuelta desfavorablemente por la Corte, que sostuvo que los repartidores no podían ser considerados *workers* en el sentido establecido por la mencionada ley.

Según dicha ley, los trabajadores independientes pueden negociar lo relacionado con salarios, horas de trabajo y vacaciones y, para tales efectos, se entiende por trabajador a la persona que está vinculada por un contrato de trabajo o por cualquier otro tipo de contrato, pero que se obliga a prestar personalmente un servicio a favor de un tercero que no es su cliente profesional.

Con fundamento en lo anterior, la Corte determinó que el punto central es que la legislación considera trabajador (*worker*), en el sentido de una relación laboral subordinada, a quien presta personalmente un servicio. En los términos y condiciones señalados por Deliveroo, se acepta que los repartidores (*riders*) pueden ser sustituidos libremente, por decisión de la empresa, incluso cuando ya se ha aceptado el servicio. Esta facultad de sustitución —que no solo está pactada, sino que opera en la realidad— implica que se desdibuja el elemento de prestación personal del servicio y, por ende, la calidad de trabajador en el sentido anotado (Lewis Silkin 2018).

### 3.2.3. Estados Unidos de Norteamérica

#### Sentencia de la Suprema Corte de California del 3 de abril de 2018

Conforme a lo que se explicó respecto al Test ABC establecido por la Corte Suprema de Justicia de California en el caso Dynamex, para determinar si unos conductores eran trabajadores o contratistas independientes —en tanto esto tenía consecuencias, principalmente en la aplicación de las escalas salariales de California, ya que allí se establecen disposiciones sobre salarios mínimos, jornada máxima y algunas condiciones laborales básicas, como pausas para comer y descansar, que solo aplican para quienes son trabajadores—, en la sentencia se consideró que los transportadores eran verdaderos

trabajadores al servicio de la empresa. Para ello se había basado en una serie de elementos indicativos de dicha condición, como se mencionó en la sección 2.1. sobre indicios de laboralidad. Las condiciones en que se prestaba el servicio de transporte implicaban que: i) los transportadores usaban sus propios vehículos y asumían los costos del servicio, tales como gasolina, mantenimientos, peajes, pólizas de seguro, etc.; ii) Dynamex era la encargada de conseguir los clientes y negociar con ellos el precio del servicio, así como de determinar el valor pagado a los conductores por el mismo concepto; iii) los conductores debían utilizar logos y signos distintivos de la empresa; iv) los conductores podían fijar libremente su horario, pero debían avisar a la empresa con suficiente antelación los días en que estarían disponibles y v) no existía exclusividad en la prestación de los servicios a Dynamex (Carballo Mena 2019), con lo cual claramente se alcanzaba los tres pasos del test ABC mencionados.

Como ya se dijo, desde noviembre de 2020 este Test ABC no tiene carácter legal, sino jurisprudencial.

# 4. Regulación normativa de las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio

---

Tanto en materia laboral como en seguridad social, en Colombia no hay reglamentación específica para el trabajo a través de plataformas digitales. Por ello, en principio este se debe regir por las normas vigentes, con la salvedad ya mencionada de la dificultad para determinar si se trata de un trabajo subordinado o autónomo y, por ende, si se les deben aplicar las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo o las del derecho civil o comercial.

En el Congreso de la República cursan varias iniciativas para regular algunos aspectos específicos de este tipo de trabajo, a los cuales se hace referencia a continuación. Cabe mencionar que, en la medida en que la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales es el órgano tripartito que lidera en el país la política laboral y tiene competencia para preparar proyectos de ley en la materia, es necesario que estas iniciativas sean discutidas previamente por dicha Comisión para legitimar el alcance de dicha regulación en caso que se llegue a aprobar.

## ► 4.1. Proyectos de ley sobre la regulación de plataformas digitales

---

En los últimos años se ha estudiado en el Congreso de la República un número importante de proyectos de ley destinados a la regulación del trabajo a través de plataformas digitales y otros relacionados con la prestación del servicio privado de transporte mediante el uso de estas plataformas. Algunos de ellos han sido archivados y otros, que fueron radicados en la legislatura 2020-2021, están en trámite.

A continuación, se hará referencia al primer grupo de proyectos mencionado, teniendo en cuenta que el segundo grupo es exclusivo para la prestación del servicio de transporte, lo cual no ha sido considerado en el ámbito de este estudio.

### 4.1.1. Proyectos archivados

#### 4.1.1.1. Proyecto de ley número 082 de 2018 Cámara, “por medio del cual se regula el trabajo digital en Colombia y se dictan otras disposiciones”

En esta iniciativa se creaba la categoría del trabajo digital económicamente dependiente para regular la relación existente entre la empresa de intermediación digital (EID) y el trabajador digital. En este sentido, en el Proyecto de ley se establecían tres definiciones relevantes para efectos de la regulación de este tipo de trabajo:

**Economía digital:** de acuerdo con el artículo 1° del proyecto, el concepto de economía digital corresponde a un modelo económico en el que una EID presta servicios a un usuario final a través de la intermediación entre este y el prestador del servicio, mediante una plataforma tecnológica.

**Empresas de intermediación digital:** estaban definidas en el artículo 2° del proyecto como las personas jurídicas, legalmente establecidas, que desarrollan su objeto social mediante la utilización de plataformas tecnológicas y a través de personas naturales.

**Trabajador digital:** el artículo 3° del proyecto definía a los trabajadores digitales como “las personas naturales que realicen de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y en el ámbito de dirección y organización de una Empresa de Intermediación Digital, una actividad económica o profesional a título lucrativo y que represente para el trabajador digital un ingreso mensual de por lo menos dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

El artículo 4° del proyecto dejaba claro que la relación surgida entre el trabajador digital y la EID no constituiría trabajo subordinado en los términos del artículo 22 del Código Sustantivo del Trabajo, ni una relación civil de prestación de servicios. Esta precisión se explica porque el punto de partida del proyecto es que los trabajadores digitales no encajan en la categoría de trabajadores subordinados ni en la de independientes, haciéndose necesaria la creación de una nueva categoría de trabajo —y, por ende, de trabajadores— especial y concreta para esta modalidad de prestación de servicios.

La decisión de no clasificar a los prestadores de servicios digitales en las categorías existentes (trabajo subordinado o independiente) se fundamenta en la necesidad de conjugar dos intereses que resultan indispensables para el fortalecimiento de la industria digital: por una parte, el de los trabajadores que prestan sus servicios y, por la otra, el de quienes realizan emprendimiento a través de estas plataformas. De esta manera, se logra el reconocimiento de unas garantías mínimas a los trabajadores digitales, a la par que se garantiza la flexibilidad que requieren las plataformas para operar y estimular su crecimiento (Exposición de motivos, Proyecto de Ley 082 de 2018-Cámara).

Sin embargo, con relación al ámbito subjetivo de aplicación del proyecto, considerar como trabajador digital a un prestador de servicios mediante plataforma exigía, además de que la prestación se hiciera “de forma habitual, personal, directa, por cuenta propia y en el ámbito de dirección y organización de una Empresa de Intermediación Digital” (artículo 3°), que los ingresos que perciba la persona por dicha actividad equivalga a por lo menos dos salarios mínimos legales mensuales vigentes. La exigencia de un ingreso mensual mínimo —que no fue justificada en la exposición de motivos— dejaba por fuera de la regulación a los trabajadores que, aun prestando el servicio en las condiciones descritas en el artículo 3 del proyecto, no alcanzaran los ingresos allí previstos. Además, creaba una cuestión problemática frente a la aplicación de las disposiciones del proyecto en los casos en que no hubiese regularidad en los ingresos del trabajador, y en algunos meses alcanzase el mínimo requerido y en otros no.

Respecto al rol de las empresas de intermediación digital (EID), se establecía la prohibición de asignar clientes de forma obligatoria a los trabajadores digitales, así como de ejercer control sobre la forma en que el trabajador digital prestaría su servicio, aunque se permitía el establecimiento de condiciones o requisitos para que una persona pudiera ser trabajador digital en la respectiva aplicación (artículo 5°).

La protección de los trabajadores digitales en el proyecto 082 se limitaba a tres aspectos concretos: seguridad social, pólizas de seguros y derecho de asociación. En materia de seguridad social, el proyecto establecía la afiliación obligatoria de los trabajadores digitales a los sistemas de salud, pensiones y riesgos laborales, quedando el pago de la cotización a cargo de la EID y el trabajador por partes iguales, pero asumiendo la empresa la responsabilidad de verificar la afiliación y el pago de los respectivos aportes.

Bajo la denominación de “protección al servicio del trabajo digital”, el proyecto establecía la obligación de tomar una póliza de responsabilidad civil contractual y extracontractual, de forma conjunta, el trabajador y la empresa de intermediación digital. Adicionalmente, se preveía la obligación para la empresa de tomar un seguro de vida que amparase a los trabajadores digitales por un valor no inferior a treinta salarios mínimos legales mensuales vigentes.



Por último, sobre el derecho de asociación, el proyecto permitía, tanto a los trabajadores como a las empresas de intermediación digital, la posibilidad de constituir asociaciones o agremiaciones para la defensa de sus intereses, debiendo inscribirse tales organizaciones ante el Ministerio del Trabajo y consagrando la obligación de las empresas de suministrar toda la información necesaria de contacto de los demás trabajadores para cumplir con esta garantía.

En este último punto llama la atención que el articulado del proyecto no hacía referencia a la posibilidad de constituir sindicatos o a que las organizaciones creadas surgieran del ejercicio del derecho de asociación sindical, aunque señala en la exposición de motivos que la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva superaban “el ámbito de competencias del trabajo dependiente y subordinado, al ser un mandato constitucional de aplicación directo [sic]”, y que, por tanto, al regularse la nueva categoría de trabajo digital, resultaba “necesario también dotarlos de garantías de asociación y herramientas de negociación” (Exposición de Motivos, Proyecto de Ley 082 de 2018-Cámara).

Este proyecto solo tuvo el trámite de ponencia para primer debate en la Comisión Séptima de la Cámara de Representantes, y luego fue archivado.

#### **4.1.1.2. Proyecto de ley número 190-2019 Senado, “por medio de la cual se regula el trabajo digital económicamente dependiente realizado a través de empresas de intermediación digital que hacen uso de plataformas digitales en Colombia”**

Este proyecto, que comparte autoría con el anterior, mantiene la esencia del que se debatió en la Cámara de Representantes, modificando solo algunos aspectos.

Se mantiene la creación de una categoría especial denominada “trabajo digital económicamente dependiente”, y se deja la misma denominación para el trabajador que presta “sus servicios de manera autónoma, personal, directa, por cuenta propia y con recursos materiales propios a través de una o varias plataformas digitales a un consumidor final o cliente, pudiendo ser este una persona natural o jurídica” (artículo 3°). Una modificación relevante en este proyecto es que se elimina el condicionamiento del ingreso mensual de dos salarios mínimos para que el trabajador quede cobijado por la regulación.

El Proyecto 190 mantenía la prohibición a las EID de asignar de forma obligatoria los clientes al trabajador digital económicamente dependiente; además, agrega la prohibición a las empresas de limitar, mediante algoritmos, el acceso a la oferta de trabajo con fundamento en el número de servicios realizados, la imposición de reglamentos o cualquier otra modalidad. Tampoco podían las EID ejercer control sobre la forma en que los trabajadores prestaran el servicio, sin perjuicio de los estándares de calidad que definiera la empresa en el Reglamento Interno de Trabajo. En este punto concreto, resultaba desafortunada la mención del proyecto a un instrumento previsto en la legislación laboral para regular las relaciones de trabajo subordinado en la empresa, máxime si el propio proyecto excluía expresamente la realización de un contrato de trabajo entre la EID y el trabajador digital.

En cuanto a la afiliación de los trabajadores a la seguridad social, el proyecto 190 ratificaba dicha obligación, así como la responsabilidad de la EID frente a la verificación de la afiliación y el pago de las cotizaciones, so pena de hacerse acreedores a las sanciones previstas en el artículo 271 de la Ley 100 de 1993, esto es, la imposición de multas que oscilan entre uno y 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes. El pago de las cotizaciones estaba a cargo de la EID y el trabajador por partes iguales, incluida la cotización a riesgos laborales. El ingreso base de cotización se establecía en el 40 por ciento de los ingresos mes vencido del trabajador cuando estos fuesen superiores a un salario mínimo. En caso contrario, la cotización estaba prevista sobre un salario mínimo, y la diferencia debían asumirla el trabajador y la empresa de forma proporcional, sin perjuicio de que el trabajador que no alcanzara los ingresos señalados pudiera ser vinculado al sistema general de pensiones a través del mecanismo de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), con la EID asumiendo el 8 por ciento del aporte voluntario.

La posibilidad de organizarse en gremios o asociaciones se mantenía tanto para los trabajadores como para las empresas, y se incluía una prohibición expresa a estas últimas de desconectar a los trabajadores de la plataforma ante cualquier reclamo de orden laboral o por conflictos surgidos de la relación establecida entre las partes que estos presentaren.

Finalmente, en el Proyecto 190 destacaba el que el trabajador digital económicamente dependiente era considerado el dueño de las calificaciones obtenidas en la plataforma digital, tanto por los usuarios como por la propia empresa. Se creaba la obligación de esta última de certificar dicha calificación al terminar el vínculo, ya fuese por decisión unilateral de cualquiera de las partes o por mutuo acuerdo.

Este proyecto solo tuvo el trámite de ponencia para primer debate en la Comisión Séptima del Senado y luego fue archivado.

## 4.1.2. Proyectos en trámite

### 4.1.2.1. Proyecto de ley número 388-2020 Cámara, “por la cual se establecen las condiciones de acceso a mecanismos de protección social a las personas que prestan servicios personales a través de plataformas digitales, y se dictan otras disposiciones”

Este proyecto, a diferencia de los dos anteriores, es de iniciativa gubernamental, y lo presentó el Ministro del Trabajo el 31 de agosto de 2020. Su objeto no es determinar la naturaleza jurídica del servicio prestado a través de plataformas tecnológicas ni definir aspectos sustantivos de dicha relación, sino regular lo relacionado con la cobertura del Sistema de Protección Social para los prestadores del servicio.

El proyecto determina la afiliación al sistema general de seguridad social o al piso de protección social previsto en la Ley 1955 de 2019<sup>106</sup>, en función de los ingresos brutos mensuales del trabajador. De este modo, quienes tengan ingresos brutos mensuales equivalentes o superiores a un salario mínimo legal mensual vigente deberán afiliarse al sistema de seguridad social y efectuar las cotizaciones, por mes vencido, a los subsistemas de salud, pensiones y riesgos laborales. En cambio, quienes tengan ingresos brutos mensuales inferiores al salario mínimo deberán ser vinculados al piso de protección social por la plataforma, que queda como responsable del pago de los aportes.

La determinación del ingreso base de cotización para los trabajadores obligados a afiliarse al sistema de seguridad social sigue las mismas reglas previstas en la legislación vigente para los trabajadores independientes: será el 40 por ciento del valor mensualizado de los ingresos, y no podrá ser inferior al salario mínimo.

Con relación al pago de los aportes, se establece la obligación de la plataforma de descontar de los ingresos mensuales del trabajador la suma correspondiente a los aportes a seguridad social y a realizar el pago respectivo, so pena de hacerse responsable de dichos aportes y de los gastos en que deba incurrir el trabajador si ocurriera un siniestro durante el periodo de mora.

El proyecto también obliga al propietario o administrador de la plataforma a aportar mensualmente el 1 por ciento de los ingresos brutos con destino al Fondo de Solidaridad Pensional, con el fin de “promover el acceso de las personas que prestan sus servicios personales a plataformas digitales, al Sistema General de Seguridad Social y a financiar los programas del Fondo de Solidaridad Pensional” (artículo 10°).

---

106 El piso de protección social fue reglamentado por el Decreto 1174 de 2020, que estableció así sus componentes: afiliación al régimen subsidiado en salud, servicio social complementario de beneficios económicos periódicos (BEPs) como mecanismo de protección en la vejez y el seguro inclusivo para amparar al trabajador frente a los riesgos derivados de la actividad laboral.

#### **4.1.2.2. Proyecto de ley número 85-2020 Senado, “Por medio de la cual se regula la contratación de personas y aportes a la seguridad social en las plataformas digitales y se dictan otras disposiciones”**

Este proyecto tiene por objeto regular la contratación de la empresa de intermediación digital a las personas que prestan los servicios a través de plataformas, retomando varios de los aspectos propuestos en el proyecto 190-2019, aunque con notables diferencias.

Entre los puntos que se recogen del proyecto anterior destacan: i) la definición de empresa de intermediación digital como uno de los actores principales en el modelo de negocio que pretende regular; ii) la naturaleza no subordinada del vínculo que surge entre la EID y los prestadores del servicio; iii) la afiliación obligatoria al sistema general de seguridad social; iv) la posibilidad de afiliación a los BEPS para trabajadores que devenguen menos de un salario mínimo; v) la propiedad de las calificaciones otorgadas por los usuarios a los prestadores del servicio y vi) la posibilidad de los trabajadores de organizarse en gremios o asociaciones.

Por su parte, entre las diferencias más notables resalta el que ya no se crea una nueva categoría de trabajadores, sino que se establece expresamente que el vínculo surgido entre la EID y el prestador del servicio es de naturaleza civil. Estos últimos mantienen la definición que hace el proyecto 190-2019 del trabajador digital económicamente dependiente: “persona natural que presta sus servicios de manera autónoma, personal, directa, por cuenta propia y con recursos materiales propios a través de una o varias plataformas digitales a un consumidor final o cliente, pudiendo ser este una persona natural o jurídica”, y se lo denomina “contratista colaborador”.

Aunque en la exposición de motivos no se señala la razón por la cual se abandona la idea de una tercera categoría de trabajador, se deja en claro, como justificación del proyecto, que en la prestación de los servicios a través de plataformas digitales no se dan los elementos esenciales del contrato de trabajo, particularmente la subordinación. Así, el propósito del proyecto es reducir la informalidad y el desempleo a través de establecer unas garantías mínimas para los prestadores del servicio —que, en realidad, se reducen a la seguridad social—, sin que ello afecte el modelo de negocio (Exposición de Motivos, Proyecto de Ley 085 de 2020-SENADO).

Otra de las novedades del proyecto respecto al anterior radica en la obligación de que el contrato (no reconocido como laboral) celebrado entre el colaborador contratista y la EID debe constar por escrito, ya sea en medio físico o digital, debiendo contener, por lo menos, lo siguiente: “el objeto del contrato, las partes, los honorarios en su cuantía, forma de pago y periodicidad; derechos y obligaciones de la plataforma y del contratista colaborador; termino de duración, formas y causales de terminación; posibilidad de ceder o no el contrato, sanciones por incumplimiento; obligaciones y derechos de ambas partes, calificaciones e incentivos por el buen servicio” (artículo 4°).

Por último, establece que la afiliación a la seguridad social es un elemento de validez del contrato, y que la afiliación estará a cargo del contratista colaborador, al no definirse reglas particulares al respecto. El pago de los aportes queda a cargo de la EID y del contratista por partes iguales, con excepción de los destinados al sistema de riesgos laborales, que serán asumidos en su totalidad por la EID.

#### **4.1.2.3. Proyecto de ley número 221-2020 Senado, “por medio de la cual se establecen garantías sociales para las personas que generan ingresos mediante el uso de plataformas tecnológicas y se dictan otras disposiciones”**

La finalidad del proyecto, según el artículo 1°, es brindar garantías sociales a las personas que prestan sus servicios y generan ingresos a través de plataformas tecnológicas, entendidas como “las herramientas de software, que utilizan tecnologías de la información y las comunicaciones a cargo de personas naturales

o jurídicas, que facilitan, permiten, soportan o coadyuvan en la intermediación para la prestación de un servicio, y cuyo acceso por parte de los usuarios se realiza a través de dispositivos móviles como tabletas, celulares y otros dispositivos tecnológicos permitiendo que los productores y consumidores, intercambien bienes, y/o servicios”.

Las garantías sociales a que se refiere el artículo 1º, y que se pretende brindar a los prestadores del servicio son, básicamente, la cobertura en seguridad social y la afiliación al piso de protección social cuando el trabajador no genere ingresos equivalentes a un salario mínimo mensual legal vigente.

Respecto a la seguridad social, se reduce el monto de los aportes a salud (al 5 por ciento) y pensiones (al 6,4 por ciento), mientras que la cotización para riesgos laborales se mantiene en los mismos porcentajes establecidos con carácter general en la legislación vigente. El pago de los aportes se divide de la siguiente manera: un 25 por ciento a cargo de la plataforma tecnológica; un 50 por ciento a cargo del trabajador y un 25 por ciento a cargo de los intermediarios. En todo caso, si la plataforma no tiene participación en los ingresos, aportará el 10 por ciento, y el porcentaje del resto de intermediarios se deberá incrementar al 40 por ciento. A pesar de definir de forma precisa la distribución de los aportes, el proyecto señala que esta distribución se hará atendiendo al principio de proporcionalidad de los ingresos, de manera que la variación en estos afectará a la plataforma y al prestador del servicio.

Cuando se presten servicios a varias plataformas, el trabajador deberá aportar por los ingresos recibidos en cada una de ellas de forma proporcional, quedando a cargo de las plataformas la responsabilidad del pago de los aportes, incluso del porcentaje que está a cargo del trabajador y de los intermediarios.

Para los trabajadores que perciban menos de un salario mínimo mensual legal vigente se establece la obligación de vincularse al piso de protección social reglamentado en el Decreto 1174 de 2020<sup>107</sup>, y la obligación para la plataforma de asumir la totalidad del aporte.

Se puede hacer algunas sugerencias para mejorar la comprensión de este proyecto. En primer lugar, incluye en la regulación unos intermediarios a quienes asigna la obligación de contribuir en el pago de los aportes a seguridad social del trabajador; sin embargo, no señala concretamente quiénes son tales intermediarios ni brinda criterios para identificarlos. Adicionalmente, en la exposición de motivos, lo único que se lee al respecto es que el proyecto reconoce la existencia de otros actores en el modelo de negocio, ajustando la regulación a la participación de tales actores. No aclara quiénes son estos actores ni, principalmente, cuál es la causa que origina dicha obligación.

Por otra parte, no se explica la razón por la cual los aportes a la seguridad social de los prestadores de servicio a través de plataformas tecnológicas son inferiores a los del resto de trabajadores, por lo menos en lo relacionado con salud y pensiones, ni cuáles son los fundamentos técnicos que justifican esta disminución. Este aspecto puede tener un impacto negativo en las finanzas del sistema de seguridad social, considerando que, con un porcentaje menor de cotización, los prestadores del servicio accederán a las mismas prestaciones establecidas con carácter general para los trabajadores.

---

107 Conforme a lo que indica el Decreto 1174 de 2020, el Piso de Protección Social está integrado de la siguiente forma: “Artículo 2.2.13.14.1.2. Composición del Piso de Protección Social. El Piso de Protección Social se encuentra integrado por: 1. El Régimen Subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. El Servicio Social Complementario de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS como mecanismo de protección en la vejez. 3. El Seguro Inclusivo que amparará al trabajador de los riesgos derivados de la actividad laboral y de las enfermedades cubiertas por Beneficios Económicos Periódicos - BEPS. PARÁGRAFO. Los trabajadores dependientes que se vinculen al Piso de Protección Social tendrán acceso al Sistema de Subsidio Familiar, una vez se reglamente”.

#### 4.1.2.4. Proyecto de ley número 246-2020 Senado, “Por medio de la cual se protege el trabajo en entornos digitales mediante la regulación de la contratación de colaboradores autónomos a través de Plataformas Digitales de Economía Colaborativa”

La regulación que plantea el proyecto, como ha sucedido con todos los presentados hasta el momento, deja por fuera de la aplicación del derecho del trabajo la prestación de estos servicios, al señalar que la naturaleza jurídica del vínculo surgido entre el prestador y el operador de la plataforma será civil o comercial y estableciendo expresamente que, en ningún caso, el vínculo surgido de la relación regulada por la ley será considerado un contrato de trabajo.

El prestador del servicio es considerado un “colaborador autónomo” que presta sus servicios de forma “independiente, por cuenta propia y con recursos propios” (artículo 2°), y el régimen jurídico aplicable es el dispuesto en el proyecto; en lo que no esté previsto se aplicarán las disposiciones civiles o comerciales.

A pesar de lo mencionado, y en aparente contradicción, el proyecto permite que el operador de la plataforma digital, de forma excepcional, vincule trabajadores mediante contrato de trabajo, siendo potestad del trabajador escoger esta modalidad si las condiciones les resultan favorables por cuestiones de exclusividad, permanencia y horario, entre otras.

Las razones para dejar por fuera de la legislación laboral este tipo de trabajo, expresadas en la exposición de motivos, se relacionan con el hecho de que la prestación de los servicios en este modelo de negocio no encaja en el tradicional concepto de subordinación, pues se trata de una prestación “esencialmente autónoma”. Así, lo importante es garantizar la formalización del mayor número posible de estos trabajadores, con bajos costos de transacción, de manera que se beneficien todos los actores del mercado (Exposición de Motivos, Proyecto de Ley 246 de 2020-SENADO).

En materia de seguridad social, se establece la afiliación obligatoria del colaborador autónomo al sistema como una responsabilidad suya, junto con el pago de los aportes a los sistemas de pensiones y salud, mientras que la afiliación y el pago de los aportes al sistema de riesgos laborales quedarán a cargo del operador de la plataforma. No obstante, se deja abierta la posibilidad de que sea la plataforma la que realice la afiliación a todos los subsistemas, pero con el pago de los aportes a pensión y salud a cargo del colaborador. Si el colaborador no percibe un ingreso mensual equivalente al salario mínimo, deberá vincularse al piso de protección social del Decreto 1174 de 2020.

Como novedad, se establece la obligación para la plataforma de contratar una póliza de seguros que ampare a los colaboradores contra accidentes personales sufridos durante la prestación del servicio, de forma complementaria a la cobertura de la ARL, y contra la pérdida total o parcial de los elementos utilizados por el colaborador autónomo para la prestación del servicio (artículo 11).

Por último, se establece la obligación de las plataformas de garantizar mecanismos de representación y participación de los trabajadores que les permitan intervenir, de forma colectiva, en la toma de decisiones para modificar las condiciones de prestación del servicio. Esta obligación incluye la de garantizar la contratación de un abogado que los represente en la toma de tales decisiones y que, además, funja como veedor en los procesos disciplinarios que se lleven adelante contra los colaboradores autónomos.

Hay por lo menos dos cuestiones que pueden mejorarse en la discusión de la propuesta normativa. La primera es que no hay claridad sobre los alcances de la obligación de garantizar la contratación de un abogado para los colaboradores: ¿se supone que los costos deben ser asumidos por la plataforma?, o, en caso contrario, ¿cuál es exactamente el papel de la plataforma a efectos de cumplir con esta obligación? Una segunda cuestión es la relacionada con la función del veedor frente a procesos disciplinarios: si el proyecto es tajante en afirmar la autonomía de la prestación del servicio y la ausencia de contrato de trabajo, ¿por qué se contempla la posibilidad de que los colaboradores sean sancionados por la plataforma?

### 4.1.3. Aportes del gremio empresarial Alianza In

En la audiencia pública que organizó la Comisión Séptima del Senado en noviembre de 2020, para escuchar a los diferentes interlocutores que tienen relación con el sector de las plataformas digitales, los representantes del gremio Alianza In —que fue creado por las plataformas de diversos sectores como un espacio de colaboración<sup>108</sup> que impulsa la innovación, la tecnología y la economía digital<sup>109</sup>— manifestaron que, al contrario de lo que algunos afirman, son partidarios de que dicho sector esté regulado.

Por ello, en la entrevista que concedió para este informe el Dr. David Luna, Presidente del citado gremio manifestó que es muy importante que el legislador entienda que el modelo de plataformas es mucho más amplio de lo que se cree, y que es un error considerar que los proyectos de ley van a regular lo que sucede con Rappi y con Uber, pues en el país hay más de 3 mil plataformas con distintos esquemas. Incluso algunas, como Didi o Cabify, ni siquiera cobran por hacer intermediación<sup>110</sup> y, por eso, si la ley se promulgan pensando solo en las plataformas de entregas más conocidas o de mayor presencia en el país, pueden terminar afectando a un alto número de emprendimientos que se han constituido a partir de este modelo y que, claramente, no tienen las mismas condiciones que esas empresas.

En ese sentido, Alianza In considera que es necesario retomar lo que se estableció el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020 en relación a que el primer paso que debe realizar el Gobierno es hacer una caracterización del sector de las plataformas, y solo a partir de la realidad que esta caracterización evidencie, estructurar los proyectos de ley. De acuerdo a su Presidente, esto va a permitir identificar que en el sector de plataformas hay un ecosistema donde no solo interactúan las plataformas y los trabajadores (a quienes se llama colaboradores), sino que hay unos profesionales y unos establecimientos que ofrecen los bienes y servicios que se comercializan, y unos consumidores, que se benefician, y que no se sabe cuán dispuestos pueden estar a costear las diferencias entre lo que se les cobra y el servicio que reciben.

De igual forma, el vocero de Alianza In sostiene que en esa caracterización se evidenciará que los trabajadores están en las plataformas por diversas razones; unos, para complementar sus ingresos; otros, por razones de subsistencia; otros, porque no les dan trabajo. Por eso, unos trabajan diez horas a la semana o al mes y otros trabajan mucho más, y darles a todos el mismo tratamiento en los proyectos de ley, como se hace actualmente, es quitarles posibilidades y en última instancia, la libertad de escoger cómo quieren trabajar.

Respecto a la seguridad social de los trabajadores, Alianza In considera que no debe ser asumida por las plataformas porque estos son independientes. No es el mismo caso cuando se trata de sus trabajadores directos —como los ingenieros y el personal administrativo que se ocupa de hacer funcionar la plataforma—, para los que sí realizan aportes a la seguridad social. De igual forma, explica que hay plataformas que realizan aportes por riesgos laborales de los repartidores y otras que tienen pólizas por responsabilidad contractual y extracontractual.

Por último, manifiesta que ha sostenido reuniones con la Confederación General de Trabajadores (CGT) y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), seccional Bogotá, en las que han concluido que el espacio para discutir los proyectos de ley es la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, pero esto no se ha realizado hasta la fecha. Por ello, es necesario estudiar el sistema actual,

---

108 Son parte de este gremio las plataformas Beat, Cabify, Didi, Domicilios.com, Grin, Gocap, Mensajeros Urbanos, Muvo, Polymath Ventures, Rappi, y Uber (*La República*, 2020b).

109 Véase: <https://www.alianzain.com/>

110 Estas son plataformas de movilidad que conectan oferta y demanda de servicios de movilidad. La tasa que cobra Didi por ese servicio de conectividad está entre el 10 y el 15 por ciento del valor del viaje; no les cobran a los taxistas por conectarse a la plataforma. Intervención de Paula Bernal Sanint de la plataforma Didi, el 4 de noviembre de 2020, en la audiencia pública de la Comisión Séptima del Senado a los Proyectos de Ley sobre plataformas digitales. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=xoh2n2a2LBE&t=14499s>

saber si este genera barreras de ingreso y de retiro del trabajo, conocer si es rentable para un trabajador, y, finalmente, responder a la pregunta de si debemos seguir manteniendo el actual sistema de aportes y cuál es el alcance de lo que se quiere soportar.

#### 4.1.4. Aportes del sindicato Unidapp

La Unión de Trabajadores de Plataformas (Unidapp) es un sindicato que se creó en 2020 para defender y dar apoyo jurídico a los trabajadores de las plataformas. Este sindicato también participó en la audiencia pública que realizó la Comisión Séptima del Senado, en noviembre de 2020, mediante la intervención del señor Andrés Barbosa en su calidad de Presidente, quien manifestó que habían trabajado con un equipo interdisciplinario con delegados de las centrales obreras, academia y abogados laboristas para revisar los proyectos de ley radicados en el Congreso de la República.

Al respecto, manifestaron que en dichos proyectos el punto de partida es que todos los trabajadores de plataformas digitales pertenecen a la economía colaborativa, lo que consideran un error porque existen algoritmos y asistencia por chat y/o llamadas de operadores de estas plataformas al repartidor, quien recibe de estos una orden de pedido o de servicio y se les exige tener la disponibilidad de tiempo, lo que, a su parecer, constituye un elemento de la subordinación laboral. Su organización invita a ampliar el debate y aterrizarlo a la realidad, revisar la jurisprudencia internacional, de modo que se tomen las mejores decisiones tomando en cuenta la realidad que ellos viven.

Explicaron que, en su desarrollo, las plataformas han tenido falencias que afectan a los trabajadores, por ejemplo, fallas técnicas que implican fraudes y se quedan con el dinero que se ganan en varios días, bloqueos injustificados, cambios en tarifas, la no entrega de propinas, la omisión de pago de servicios, decisiones arbitrarias, cambios en los términos y condiciones de manera unilateral; todo esto se refleja en disminuciones del pago, pese que al cliente se le sigue cobrando lo mismo. Por todo ello, consideran que hay desprotección y que no tienen a quien acudir, pues no hay un ente gubernamental que se encargue de este tema.

Ellos consideran que es urgente reglamentar el funcionamiento de las plataformas, de conformidad con la normativa vigente y de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo, en tanto que hay una subordinación directa demostrada a través del ingreso de dinero por el servicio que hacen, por el cumplimiento de un horario, por mecanismos de calificación y exigencia de disponibilidad de tiempo de la plataforma. En la misma declaración, rechazan el alcance del Decreto 1174 de 2020, que reglamenta el piso de protección social para las personas que perciban menos de un salario mínimo legal mensual, porque los quiere llevar a un régimen asistencialista con el argumento de que ellos hacen trabajos a tiempo parcial, cuando en realidad, según estudios que ellos han realizado, más de un 80 por ciento de los trabajadores tienen este mecanismo como su única fuente de ingreso y más de un 60 por ciento utilizan una sola plataforma, sobre todo en trabajos de reparto; asimismo, que más del 60 por ciento han sufrido enfermedades respiratorias y accidentes. Solicitan que se cumpla el Código Sustantivo del Trabajo vigente y, si lo quieren modificar, piden que sea para devolver los derechos que les han quitado a los trabajadores en varias reformas legales.

Invitan a revisar los compromisos con la OIT y la jurisprudencia internacional. Aclaran que saben que hay varios tipos de plataformas en el país —las de reparto, de transporte y otros servicios— y que cada una maneja un modelo distinto; por eso hay que estudiar cada una de ellas para llegar a acuerdos. Solicitan que haya un control del Estado y reiteran que en los proyectos de ley se ocupan de regular el aporte a pensión y salud, cuando hay aspectos que son más relevantes; de hecho, muchos de los trabajadores de plataformas ya están pagando esos aportes, pero les preocupa qué pasa con las propinas, con los bloqueos y cuando se quedan con el dinero de la semana; les preocupa también la falta de atención y protección cuando sufren accidentes. Además, indican que hay que mirar las posibilidades del Código Sustantivo del Trabajo para regular el trabajo, pues no se trata de que les pongan horario de ocho horas y les paguen el mínimo, sino que estos proyectos de ley regulen el funcionamiento de las empresas de plataformas, sus tarifas, las propinas. Sugieren estudiar cómo funcionan las plataformas para que el Gobierno las vigile.

En la entrevista con Unidapp para este informe, la Secretaria General de este sindicato, Carolina Hevia, y la asesora jurídica, Sandra Muñoz, manifestaron que los repartidores tienen varias formas de subordinación a las plataformas, que el que manda es el algoritmo, ya que, si no aceptan lo que les llega por la aplicación, les bajan el puntaje y dejan de enviarles pedidos. Además, reciben puntos por pedidos realizados, y tener más puntaje les permite clasificar a turnos en ciertas zonas. Por eso consideran que a quienes hay que regular es a las plataformas, no a los trabajadores, o exigir a aquellas que cumplan con las normas que existen. Sin embargo, no queda claro quién va a controlar esto, si el Ministerio del Trabajo o el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Consideran que definir si los trabajadores de las plataformas son subordinados o si son independientes depende de cómo funciona la aplicación, y eso les corresponde a los jueces. Sin embargo, a partir de un estudio de la jurisprudencia internacional en la materia, encontraron que hay unos factores atípicos que es necesario regular porque pueden servir para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y para garantizar el ejercicio de sus derechos laborales, como el de asociación. Indican que el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, tal como está regulado en Colombia, posiblemente no se les pueda aplicar porque están en la calle todo el tiempo. Insisten en que hay dependencia económica, pues la mayoría de los trabajadores están afiliados a una sola plataforma; por tanto, dependen económicamente de ellas. Además, la empresa dueña de la plataforma es la única que maneja el objeto social, la plataforma tiene injerencia en la actividad, y un punto que ha destacado la jurisprudencia es que el principal elemento de trabajo es la subordinación.

De igual forma, el tema de la marca es muy importante en este modelo, y esto no se menciona en el contrato de trabajo. Por ejemplo, un rappidendero promociona la marca y la plataforma se beneficia de ello. Por otra parte, se dice que las ganancias hacen que el trabajador sea autónomo, pero es la plataforma la que fija el precio y factura al cliente. Todos estos factores atípicos permitirían establecer si la plataforma es o no un empleador.

Por eso una regulación de este tipo de trabajo debe ser pensada desde los factores típicos (prestación personal, subordinación y remuneración), pero también desde factores atípicos como los arriba mencionados.

Les preocupa que, en caso de que se aprueben los proyectos de ley actuales, debido a que muchos de los trabajadores no alcanzan a devengar un salario mínimo y en los proyectos se dice que les aplicaría el piso mínimo de protección a los rappidenderos, queden condenados a un asistencialismo y a que nunca logren recibir una pensión. Respecto al tema de seguridad social, cuando se inscriben como trabajadores, las plataformas les exigen que acrediten una afiliación a salud y a pensiones, de modo que deben hacerlo. El problema es que ese requisito puede generar problemas a quienes son migrantes irregulares (habla expresamente de los migrantes venezolanos) porque no tienen ni afiliación al Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN)<sup>111</sup> ni permiso temporal de permanencia (PEP), cuando para esta población debería haber alguna consideración especial.

Respecto a los seguros contra accidentes que ofrecen las plataformas, explican que estos operan como un seguro paraguas y no equivalen a la cobertura que da el Sistema General de Riesgos Laborales. De modo que, si se accidentan, nadie les paga por los días que tienen incapacidad y no pueden trabajar.

Por último, manifestaron que están trabajando para hacer una alianza con el Observatorio de Plataformas en Ecuador, que ya tiene experiencia en el enfoque diferencial; además no se ha considerado la vulnerabilidad de las mujeres en este sector por temas de inseguridad, violencia y acoso, y es un tema importante para tener en cuenta en la regulación.

---

<sup>111</sup> El Sisbén, a través de un puntaje, clasifica a la población según sus condiciones socioeconómicas. Se utiliza para identificar de manera rápida y objetiva a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, para focalizar la inversión social (incluyendo su inclusión al régimen de salud subsidiado por el Estado) y garantizar que esta sea asignada a quienes más la necesitan. Véase: <https://www.sisben.gov.co/Paginas/default.aspx>



### 4.1.5. Síntesis de los proyectos presentados

Todos los proyectos reseñados tienen por lo menos dos aspectos en común: i) niegan el carácter subordinado a los servicios que se prestan a través de plataformas digitales y ii) el énfasis de la regulación radica en la cobertura de los mecanismos de protección social para los prestadores del servicio, lo que implica que a quienes trabajen en estas actividades no se les aplica las normas relacionadas con jornadas de trabajo, pagos por trabajo extraordinario, en domingo o por las noches, los tiempos de descanso y el salario mínimo, entre otras. Además, al no preverse en los proyectos la contratación laboral subordinada, quedan excluidas las consecuencias legales que ello implica, como la irrenunciabilidad de derechos, el pago compartido entre empleador y trabajador al Sistema Integral de Seguridad Social, el pago de prestaciones sociales, vacaciones y aplicación efectiva del derecho de negociación colectiva, entre otros.

Las circunstancias anotadas hacen que, en caso de ser aprobados, los proyectos no resuelvan la problemática de los trabajadores de las plataformas digitales. La razón para esta afirmación es que, más allá de que expresamente se señale que no hay contrato de trabajo, el juez laboral podrá declarar su existencia con fundamento en el principio de primacía de la realidad consagrado en el artículo 53 de la Constitución. Esta hipótesis no resulta tan lejana si se tiene en cuenta la experiencia judicial comparada ya mencionada, y en la que se ha puesto en evidencia cómo en la prestación del servicio confluyen situaciones inequívocas de subordinación.

Asimismo, teniendo en cuenta los problemas que se pueden generar al establecer una legislación que no diferencie entre las distintas actividades que se realizan a través de las plataformas, el debate en la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales debería ser previo antes de continuar con el trámite de los proyectos en el Congreso, para evitar que las normas partan de un contexto incompleto y, en consecuencia, terminen careciendo de legitimidad y se incumpla con el mandato expresado en la Ley 278 de 1996.

► Cuadro 4. Comparación de proyectos de ley en Colombia para normar el trabajo en plataformas

Asunto	PL 85 Senado	PL 221 Senado	PL 246 Senado	PL388 Cámara
	por medio de la cual se regula la contratación de personas y aportes a la seguridad social en las plataformas digitales y se dictan otras disposiciones	por medio de la cual se establecen garantías sociales para las personas que generan ingresos mediante el uso de plataformas tecnológicas y se dictan otras disposiciones	por medio de la cual se protege el trabajo en entornos digitales mediante la regulación de la contratación de colaboradores autónomos a través de plataformas digitales de economía colaborativa	por la cual se establecen las condiciones de acceso a mecanismos de protección social a las personas que prestan servicios personales a través de plataformas digitales, y se dictan otras disposiciones
<b>Iniciativa</b>	Álvaro Uribe (Centro Democrático), Nadia Blel Scaff (Conservador), Rodrigo Lara (Cambio Radical) y 46 senadores más	Carlos Guevara, Aydee Lizarazo, Manuel Virguez, Irma Luz Herrera (Mira)	Mauricio Toro (Alianza Verde) y Jennifer Arias (Centro Democrático)	Ministerio del Trabajo
<b>Definiciones</b>	Empresas de intermediación digital que prestan servicios a través de plataformas digitales. Plataforma. Contratista colaborador.	Plataformas tecnológicas	Colaborador autónomo. Plataforma digital de economía colaborativa. Operador de plataforma	Plataformas digitales. Ingreso neto. Ingreso bruto. Piso de Protección Social
<b>Tipo de vinculación del trabajador</b>	Contratista colaborador	Personas naturales que prestan servicios	Civil o comercial con el Colaborador autónomo. En ningún caso la relación que describe la ley es un contrato de trabajo ni un contrato de prestación de servicios	
<b>Empresa contratante</b>	Empresa de intermediación digital	Intermediarias	Intermediaria	
<b>Legislación aplicable al contratista</b>	Civil/comercial		Normas especiales, o civiles y comerciales	
<b>Relación laboral</b>			Excepcionalmente, cuando las condiciones de un contrato de trabajo le resulten convenientes, el colaborador puede optar por el contrato de trabajo por dedicación exclusiva, permanente, horario y demás condiciones*	
<b>Seguridad social</b>				
<b>Aportes salud</b>	Sí	Sí. 11,4%	Sí	
<b>Aportes pensiones</b>	No	Sí. 6,4%*	Sí	
<b>Aportes riesgos</b>	Sí	Sí	Sí	
<b>IBC (ingreso base de cotización)</b>	40% de los pagos hechos por la plataforma		40% de los ingresos mensuales sin IVA	Si el ingreso bruto es igual o superior a un SMMLV, la base impositiva es el 40% del valor mensual de los ingresos sin impuesto al valor agregado (IVA), sin que la base pueda ser menos de un SMMLV
<b>Responsable afiliación</b>	Contratista		Colaborador autónomo. También lo puede hacer la plataforma, si se pacta en los términos y condiciones de la vinculación	La persona que presta el servicio, si el ingreso bruto es igual o más de un SMMLV. La plataforma, afilia a BEPS si el ingreso bruto es menos de un SMMLV

Asunto	PL 85 Senado	PL 221 Senado	PL 246 Senado	PL388 Cámara
<b>Responsable aportes</b>	Intermediaria*	Intermediaria	Plataforma, hace retención del aporte de los ingresos del colaborador si estos son más de un SMMLV	Plataforma aporta a Sistema General de Seguridad Social si el ingreso bruto es igual o más de un SMMLV. No implica que exista relación laboral
<b>Asunción de los aportes</b>	Salud: 50% contratista y 50% intermediaria. Riesgos laborales: la plataforma el 100%	25% intermediaria, 50% contratista y 25% otros intermediarios. Si la plataforma no tiene participación en los ingresos, ella asume el 10%, el 50% contratista y el 40% los demás intermediarios**	100% colaborador autónomo	Si es al Sistema de Seguridad Social, le corresponde a la persona que presta el servicio. Si es al Piso de Protección Social, le corresponde a la plataforma
<b>Vinculación a BEPS (beneficios económicos periódicos)</b>	Contratistas con ingresos inferiores al SMMLV	Contratistas con ingresos inferiores al SMMLV se vinculan a piso mínimo de protección: régimen subsidiado en salud, BEPS y seguro inclusivo. Aporte a BEPS es el 15% del ingreso, del cual 1% va al Fondo de Riesgos Laborales	Colaborador digital con ingresos inferiores al SMMLV se vincula a piso de protección. El colaborador paga los BEPS y la plataforma paga el seguro inclusivo.	Personas que prestan servicios personales con ingresos brutos mensuales inferiores a un SMMLV se afiliarán a piso mínimo de protección. Se puede estar afiliado a pensiones y a BEP simultáneamente, pero el aporte del mes solo se puede hacer a uno de ellos
<b>Responsable aporte a BEPS</b>	Intermediaria	Intermediaria	Colaborador	Plataforma digital solidariamente. Aporte equivalente al 15% del ingreso mensual percibido por la persona
<b>Fondo de Solidaridad Pensional</b>				La plataforma debe aportar 1% de sus ingresos brutos al Fondo de Solidaridad Pensional con destino a promover el acceso al Sistema de Seguridad Social y financiar programas del Fondo
<b>Control</b>		Ministerio del Trabajo realiza IVC sobre seguridad social		A cargo de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)
<b>Términos del vínculo</b>				
<b>Formalidades del contrato</b>	Por escrito físico o digital. Objeto, partes, honorarios, forma de pago, derechos y obligaciones, duración, formas y causales de terminación, posibilidad de cesión, sanciones por incumplimiento, calificaciones, incentivos por buen servicio		Formato escrito o digital. Claro, conciso, reglas de conducta, parámetro de uso, sistemas de reputación y calificación, tratamiento de datos, condiciones del servicio, desactivación, resolución de conflictos, PQR, derechos y obligaciones de las partes, objeto, remuneración, cuantía, forma y periodicidad	
<b>Calificaciones</b>	Pertenecen al contratista. La intermediaria entrega y certifica esas calificaciones			

Asunto	PL 85 Senado	PL 221 Senado	PL 246 Senado	PL388 Cámara
<b>Condiciones del servicio</b>	Intermediaria no puede asignar clientes obligatoriamente al contratista, no puede limitar acceso a la oferta con base en número de servicios realizados, no puede ejercer control sobre la forma de realizar el servicio, puede pedir estándares mínimos de calidad, puede establecer requisitos para vincular al contratista.			
<b>Asociación</b>	Los contratistas y las empresas de intermediación digital se pueden organizar en asociaciones o gremios*. Las intermediarias deben dar información para facilitar la organización de contacto de contratistas. No puede desconectar al contratista por desacuerdos o conflictos resultado de la relación entre plataforma y asociaciones o gremios		Sí. Mecanismos de participación y representación para discutir sobre modificaciones a los términos y condiciones de vinculación. Garantizar contratación de abogado para representar a los colaboradores autónomos; también actuará como veedor en procesos disciplinarios	
<b>Solidaridad</b>	Por incumplimiento de cotizaciones la plataforma es solidaria ante siniestro o afectación de la salud		No hay solidaridad entre cliente y el colaborador autónomo	
<b>Seguro</b>			Seguro por riesgo de accidentes personales y riesgo de pérdida de ingresos y hurto calificado de herramientas	
<b>Comentarios</b>	*Al decir que se organizan en asociaciones o gremios, puede estar violando el derecho de asociación porque los que determinan el tipo de entidad son los afiliados y pueden escoger otras modalidades de asociación, por ejemplo, sindicatos. El art. 2 del Convenio núm. 87 dice: "Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas". No podríamos estar hablando <i>a priori</i> de una violación al derecho de asociación, lo cual debe ser examinado y establecido por los órganos de control	*Puede generar un problema de sostenibilidad fiscal y, por eso, ser inconstitucional porque los demás trabajadores del país aportan a pensiones por encima del 16%	*Puede ser inconstitucional porque la primacía de la realidad es irrenunciable; en ese sentido, no puede ser una decisión del trabajador optar o no por un contrato de trabajo cuando se dan los elementos del mismo	
		** No dice quiénes son los demás intermediarios; ese aspecto no queda claro		

Fuente: elaboración propia.

## ► 4.2. Reflexiones a partir de los instrumentos internacionales del trabajo<sup>112</sup>

---

Para la OIT, la economía a través de plataformas se caracteriza por tener un alto grado de empleo atípico. Este tipo de empleo difiere del trabajo tradicional en tanto incluye empleo temporal, trabajo a tiempo parcial, agencias temporales de empleo y otras formas de relaciones laborales multipartitas, relaciones encubiertas y autoempleo dependiente. Entre las causas que han impulsado esas formas atípicas de empleo figuran las regulaciones del mercado laboral, las fluctuaciones económicas y los cambios tecnológicos (OIT 2019); esto resulta evidente en el caso del trabajo a través de plataformas digitales, cuyo auge se debe al desarrollo de las TIC y al uso masivo de internet.

Conforme a las tareas que se ha identificado que realizan las plataformas digitales, estas pueden ser de tres tipos: las que actúan como proveedoras de bienes y servicios, las que son intermediarias y las que son prestadoras de servicios.

Las que son proveedoras de bienes y servicios, de acuerdo a la normatividad colombiana (Dec. 3466 de 1982), distribuyen u ofrecen al público en general, o a una parte de este, bienes o servicios que estas o un tercero producen, a cambio de una contraprestación (Peña Valenzuela 2007, 22). Por lo general, estas plataformas conocen los perfiles de consumo, geolocalizan, tienen la información de las contrataciones que hace la persona, permiten que se realicen transacciones en línea sin que participen en la celebración de los contratos y se financian con anuncios y publicidad (Cruz Caicedo 2020, 49).

Las intermediarias organizan la información para que se contacten quien quiere seleccionar la oferta de un producto y quien lo vende; es decir, facilitan las transacciones, reducen el tiempo para buscar información y ofrecen servicios complementarios para proporcionar la compra en línea y obtienen una comisión por cada transacción que conecta a vendedores con compradores sin intervenir en la venta. Entre ellas figuran los motores de búsqueda, los martillos o subastas en línea, los facilitadores de pagos electrónicos, los *hosting* de sitios web, los proveedores de servicios de acceso a bases de datos en línea, los centros comerciales virtuales, los portales de información y de comercio electrónico y las entidades de certificación, entre otros (Peña Valenzuela 2007, 24). Es decir que son dos tipos de intermediación en internet: el enfoque B2B (*business to business*), que se refiere al mercado corporativo de las empresas que comercializan sus servicios a otras empresas, y el enfoque B2C (*business to consumer*) que se refiere a empresas que ofrecen productos o servicios a personas<sup>113</sup>.

La tercera modalidad son las plataformas prestadoras de servicios, aquellas que, además de ser intermediarias entre los prestadores de los servicios y sus usuarios, son proveedoras del servicio subyacente. Para ello tienen en cuenta varios elementos de hecho y de derecho, como el nivel de control o influencia que la plataforma ejerce sobre el prestador de servicios; si fija el precio final que debe pagar el usuario por el servicio subyacente, pues este criterio no se cumple cuando el prestador de servicios es libre de adaptar el precio o cuando la plataforma solo hace una recomendación al respecto; si hay instrucciones obligatorias sobre la prestación del servicio subyacente o si la plataforma posee activos claves para prestar el servicio subyacente (Comisión Europea 2016).

---

112 La supervisión de la aplicación de las normas internacionales del trabajo de la OIT corresponde a los órganos de control, por lo cual las reflexiones realizadas en el presente documento no comprometen de ninguna forma lo que estos puedan observar o comentar respecto a los alcances de la aplicación de un Convenio o su cumplimiento por el Estado colombiano.

113 Cristina Juan, "Diferencias entre el marketing B2C y B2B", s. f. <https://www.iebschool.com/blog/diferencias-entre-b2b-y-b2c-marketing-estrategico/>

A propósito de estas dos últimas clases de plataforma, cabe mencionar lo que afirman las normas internacionales del trabajo de la OIT, en particular el Convenio núm. 181 sobre las agencias de empleo privadas —no ratificado por Colombia— y la Recomendación núm. 188 sobre las agencias de empleo privadas, así como la Recomendación núm. 198 sobre la relación de trabajo.

### 4.2.1. C181 - Convenio sobre las agencias de empleo privadas

El preámbulo del Convenio reconoce que las agencias de empleo privadas pueden desempeñar un papel importante para el mercado de trabajo, y recuerda y reconoce la necesidad de proteger a los trabajadores contra los abusos, de garantizar la libertad sindical y de promover la negociación colectiva y el diálogo social como elementos necesarios para el funcionamiento de un buen sistema de relaciones laborales.

Por ello, el Convenio establece que las agencias de empleo privadas son las personas físicas o jurídicas, independientes de las autoridades públicas, que prestan diferentes tipos de servicios en relación con el mercado de trabajo referidos en el artículo 1 del Convenio:

- (a) servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo, sin que la agencia de empleo privada pase a ser parte en las relaciones laborales que pudieran derivarse;
- (b) servicios consistentes en emplear trabajadores con el fin de ponerlos a disposición de una tercera persona, física o jurídica (en adelante “empresa usuaria”), que determine sus tareas y supervise su ejecución;
- (c) otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo, determinados por la autoridad competente, previa consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, como brindar información, sin estar por ello destinados a vincular una oferta y una demanda específicas (OIT 1997b, art. 1).

Lo que indica el literal a) del artículo 1 puede corresponder a la tarea que desempeñan las plataformas intermediarias, en tanto que con su actividad logran que quien busca trabajar (repartidor) pueda prestar sus servicios a un cliente (usuario) que demanda un producto, bien o servicio que encontró gracias a la plataforma.

En ese sentido, la doctrina ya ha mencionado la importancia de discutir si a las plataformas digitales se les debe aplicar las normas sobre servicios de intermediación del mercado laboral y las relacionadas con aspectos tan importantes como la protección de sus datos, a que se refiere el artículo 6 del Convenio núm. 181. Asimismo, si las agencias no deben “cobrar a los trabajadores, ni directa ni indirectamente, ni en todo ni en parte, ningún tipo de honorario o tarifa”, como lo indica el artículo 7 del mismo Convenio, a menos que estas tarifas hayan sido aprobadas por una autoridad competente, previa consulta con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores, para determinadas categorías de trabajadores y determinados servicios prestados por las agencias privadas (De Stefano y Wouters, 2019). En el caso colombiano, lo primero que debería suceder es que se ratifique dicho Convenio y luego se determine si se lo debe aplicar o no a las plataformas digitales.

A su vez, el Convenio define que el término ‘trabajadores’ comprende a los solicitantes de empleo y la expresión ‘tratamiento de datos personales de los trabajadores’ “designa la recopilación, almacenamiento, combinación y comunicación de los datos personales o todo otro uso que pudiera hacerse de cualquier información relativa a un trabajador identificado o identificable”.

En atención a esto, el Convenio refiere que “Todo [Estado] Miembro deberá determinar, mediante un sistema de licencias o autorizaciones, las condiciones por las que se rige el funcionamiento de las agencias de empleo privadas salvo cuando dichas condiciones estén determinadas de otra forma por la legislación y la práctica nacionales”. Asimismo, los Estados deben adoptar medidas para asegurar que los trabajadores que son contratados por este medio no se vean privados del derecho de libertad sindical y de negociación colectiva, no se los trate de manera discriminatoria, se proteja sus datos personales de tal forma que su tratamiento se limite a cuestiones relacionadas a las calificaciones de la persona y a su experiencia profesional, y respeten su vida privada. En el caso de trabajadores migrantes, se

debe adoptar medidas, previa consulta con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores, para que gocen de protección adecuada y no estén sujetos a abusos.

De igual forma, los Estados deben tomar medidas para asegurar que las agencias de empleo no recurran al trabajo infantil, que las autoridades competentes cuenten con mecanismos y procedimientos apropiados para examinar quejas, presuntos abusos y prácticas fraudulentas relacionadas con las actividades de las agencias de empleo, y promover la cooperación entre el servicio público de empleo y las agencias de empleo privadas. Por otra parte, las agencias de empleo no deben cobrar ni directa o indirectamente, ni en todo o en parte, honorarios o tarifas a los trabajadores, y deben facilitar la información que requieran las autoridades respecto a su estructura, actividades, condiciones y prácticas nacionales y con fines estadísticos.

Como puede observarse, el Convenio establece una serie de medidas que corresponde adoptar a los Estados miembros para regular la actividad de las agencias, a fin de garantizar los derechos de los trabajadores; como se mencionó, estas medidas resultan aplicables a las plataformas que hacen intermediación.

#### **4.2.2. R188 – Recomendación sobre las agencias de empleo privadas**

De manera similar a lo que sucede con el Convenio núm. 181 de la OIT, varios de los aspectos que aborda la Recomendación núm. 188 de la OIT también pueden resultar útiles para regular las actividades de las plataformas. Por ejemplo, la Recomendación menciona que estas agencias no deben reclutar, colocar o emplear trabajadores para trabajos riesgosos, peligros no aceptados o que los haga objeto de abusos o trato discriminatorio y, en caso de trabajadores migrantes, que la índole del empleo que les ofrecen y las condiciones del mismo les sean informados en su idioma o en uno que para ellos sea familiar.

La Recomendación también indica que a las agencias se les debe prohibir o impedir que publiquen información o publicidad engañosa, incluyendo empleos inexistentes o anuncios de puestos vacantes o de ofertas de empleo que tengan como resultado una discriminación directa o indirecta. Tampoco deben consignar en registros personales o ficheros información que no sea necesaria para establecer la aptitud del candidato para el empleo al que está aplicando; por ello, deberían conservar los datos personales del trabajador únicamente para los fines para los que los recogió y mientras esté en la lista de candidatos para un puesto de trabajo. Es decir que no deben pedir, conservar ni utilizar datos relacionados con la salud del trabajador ni usarlos para determinar su aptitud para el empleo. Por último, que las agencias deberían tomar medidas que le permitan al trabajador acceder a sus datos personales y solicitar que se supriman o rectifiquen datos inexactos o incompletos. Asimismo, que deben adoptar métodos apropiados y equitativos de selección y contar con personal cualificado y formado.

#### **4.2.3. R198 – Recomendación sobre la relación de trabajo**

Además de los indicios que trae la Recomendación núm. 198 para establecer cuándo se está ante una relación de trabajo —a los cuales se hizo referencia en la sección 2.1. de este documento—, cabe mencionar que esta sugiere que los Estados miembros deben formular una política nacional encaminada a examinar, clarificar y adaptar el ámbito de aplicación de la legislación que garantice una protección efectiva a los trabajadores que ejercen su actividad en el marco de una relación de trabajo.

En ese sentido, cuando se está ante el caso de una plataforma que hace las veces de prestador de un servicio subyacente y no reconoce la existencia de un contrato de trabajo con las personas que lo prestan, el Estado podría incluir en la normativa y/o en políticas públicas relacionadas varios de los aspectos a los que alude la Recomendación, a fin de proporcionar orientación suficiente para determinar eficazmente si se está ante una relación de trabajo subordinada.

Dicha política debería hacer énfasis en los hechos relacionados con la ejecución del trabajo y la remuneración del trabajador (indicios) pero, además, admitir una amplia variedad de medios de prueba para establecer la existencia de la relación de trabajo, consagrar una presunción legal de dicha existencia cuando existen uno o varios de los indicios y determinar, previa consulta con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores, cuáles trabajadores deben ser considerados trabajadores asalariados y cuáles trabajadores independientes, así como establecer las condiciones determinantes de dicha relación.

Parte de estos aspectos los tiene Colombia en su legislación, pues el artículo 54 del CST prevé que el contrato de trabajo se puede probar con todos los medios que consagra el procedimiento general (declaración de parte, testimonios, documentos, declaraciones, dictamen pericial, confesión, inspección judicial, indicios); el artículo 24 del CST, como ya se mencionó, establece que se presume la existencia del contrato de trabajo cuando el trabajador demuestra la prestación del servicio, aunque la presunción se pueda desvirtuar; y los artículos 22 y 23 mencionan la subordinación como elemento esencial del contrato de trabajo.

Por lo tanto, nos parece que en Colombia el problema no es contar con una política al respecto, sino lograr que esta sea eficaz y que las autoridades administrativas y judiciales la apliquen cuando corresponda determinar, conforme a la realidad, qué tipo de vínculo tiene el repartidor con la plataforma.

#### **4.2.4. Declaración de principios y derechos fundamentales de la OIT**

En 1998 la OIT adoptó la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, que surge como una respuesta a la necesidad de promover el progreso social en paralelo al crecimiento económico y la globalización comercial, lo cual es esencial para mantener la paz universal y asegurar la equidad y la erradicación de la pobreza.

La particularidad de esta Declaración es que es vinculante para todos los Estados miembros de la Organización, sin importar sus niveles de desarrollo. Por tanto, todos se comprometen a promover los derechos establecidos en las cuatro categorías que esta determina, así no hayan ratificado los convenios que los desarrollan.

Las cuatro categorías de derechos fundamentales que menciona la Declaración son:

- 1.** la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- 2.** la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- 3.** la abolición efectiva del trabajo infantil;
- 4.** la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Colombia ha ratificado los ocho convenios fundamentales de la OIT que desarrollan estas materias. Además, en distintas sentencias, la Corte Constitucional ha indicado que estos forman parte del bloque de constitucionalidad, es decir, tienen rango constitucional y, por tanto, sirven como parámetro de control de constitucionalidad y de interpretación de todas las normas del ordenamiento jurídico. Asimismo, se pueden aplicar directamente a la resolución de un caso en concreto, incluyendo, por supuesto, los casos que se presenten con relación a los repartidores de las plataformas.



# 5. Caracterización del sector de domiciliarios por plataformas tecnológicas en Colombia: una primera aproximación

---

Desde hace años, el Foro Económico Mundial ha publicado sus informes sobre el futuro del trabajo. En estos ha llamado la atención sobre las causas que llevan a un cambio en las formas tradicionales de lo que supone la existencia de una relación laboral y, por lo tanto, de las formas de protección y, claro está, de los mecanismos institucionales (esto es, legales) que las definen y enmarcan. La llamada Revolución 4.0, que consiste, de manera general, en unos cambios abruptos y de gran magnitud en los paradigmas y estructuras previamente conocidas, ha abierto la posibilidad de múltiples alternativas para los trabajadores en términos de elegir el momento en que trabajan, el número de compañías con las que quieren trabajar y el tipo de trabajo que desempeñan.

Estas realidades también han llevado a una erosión de la visión tradicional de las condiciones y la regulación laboral. Esto incluye no solo la retribución directa al trabajo, sino las prestaciones sociales, la seguridad social y la estabilidad, entre otros. Por esto, se ha manifestado una creciente preocupación (convertida en malestar en diversas sociedades) frente a los cambios en el mundo del trabajo.

En particular, el trabajo de entregas de productos a domicilio a través de plataformas digitales se vincula con lo que algunos han denominado la economía de plataforma (Cavas Martínez 2019, 67), por lo cual, refleja los mismos comportamientos, dinámicas, desafíos y críticas que la denominada Revolución Industrial 4.0.

Por ello, en la medida en que el proyecto de la OIT propuso analizar las condiciones de trabajo en el sector de las plataformas digitales para la contratación de servicios de entrega de productos a domicilio en Colombia, esta labor requería, además de una revisión teórica, una revisión de tipo práctico. En este sentido, dicho análisis se completó con una investigación de campo que permitiera conocer las características sociodemográficas y laborales de dicho sector a partir de fuentes primarias y a la que se le pudiera aplicar un método estadístico para formular algunas conclusiones iniciales, partiendo del supuesto de que se trata del primer ejercicio aplicado al sector, pues si bien hay un trabajo anterior publicado por Fedesarrollo, este abarca todas las plataformas en general.

En ese sentido, se diseñó y aplicó una encuesta que fue respondida de manera virtual por repartidores de plataformas en todo el país. Durante el periodo de recolección, se recibieron 766 registros. De ellos —después de la depuración por casillas faltantes y/o de información no procesable, como en el caso de letras sin sentido—, se analizaron 751 registros, mediante estadísticas descriptivas (con el programa estadístico Stata), y en sus aspectos cualitativos (con el programa Atlas.ti).

A continuación, se explica la metodología y los datos de la encuesta, se presenta la literatura existente, se describen los resultados de los registros obtenidos en ella y se hace un análisis de los mismos. Cabe mencionar que el desarrollo de dicha investigación recibió el impacto de la pandemia de COVID-19, lo que afectó particularmente la forma en que se recolectó la información, tal como se explica con mayor profundidad en la siguiente sección.

## ► 5.1. Metodología y datos

---

Para caracterizar a los domiciliarios que participan en estas aplicaciones, se aplicó el método de investigaciones similares previas (Berg 2016). La encuesta aplicada se compone de cuatro grupos de preguntas: i) información demográfica; ii) información social y económica; iii) información laboral y iv) condiciones del desarrollo de la actividad en la plataforma. Así como en la investigación reseñada, se dejó un espacio al final, de pregunta abierta, para que los participantes dejaran sus comentarios o sugerencias, con el fin de complementar la información resultante de la encuesta.

Esta encuesta se aplicó a través de medios virtuales, debido al contexto generado por la pandemia global, y porque así se ha hecho en ejercicios como el reseñado. Esto se debe a que, en el caso de los domiciliarios, la unidad de análisis no está en un espacio geográfico definido al que se pueda acudir a recolectar la información necesaria.

Este tipo de aplicación genera un problema insuperable de sesgo de selección porque la encuesta no se realiza de manera aleatoria, sino que la responden aquellos individuos que deseen hacerlo. De modo que la muestra puede estar conformada por individuos que compartan características similares (como que se sientan muy a gusto con su actividad o que, por el contrario, se sientan decepcionados de ella). El problema de sesgo de selección se agrava por los mecanismos virtuales para conseguir la información.

Debido a que el vínculo por el cual se accedía a la encuesta no podía viralizarse en redes, había que asegurarse que les llegara directamente a los domiciliarios. Para esto, se adoptaron tres caminos. El primero fue el envío de una comunicación oficial a las empresas de entregas a domicilio más importantes. Con esto se obtuvo un resultado parcial: solo una de las compañías contestó. El segundo fue buscar la presencia virtual de grupos de domiciliarios en redes sociales. En una de estas se encontró varios grupos, pero eran cerrados. Por ello, se contactó a los administradores y se les envió comunicaciones oficiales para que dejaran compartir el vínculo, lo que se logró. El tercero fue aprovechar el equipo de investigación cuando alguno de sus miembros recibiera sus entregas a domicilio. Al domiciliario se le informaba sobre el ejercicio y las expectativas que podría tener al respecto, se le enviaba el vínculo y se le pedía que socializara con sus conocidos que realizaban la misma actividad. Debido a la naturaleza de esta última aproximación, no se puede medir su éxito a ciencia cierta, y tampoco se puede considerar que sea masiva porque queda limitada por la capacidad de los investigadores de solicitar entregas a domicilio.

En resumen, la muestra no solo está conformada por individuos que quieren responder, sino que representan en general solo a una de las empresas; además su conocimiento del ejercicio se hizo a través de una aproximación *top-down*, es decir, fue la empresa la que les pidió participar.

Llama la atención la falta de respuesta de las demás compañías, a pesar de que se explicó ampliamente el objetivo del ejercicio y se reiteró la solicitud de manera formal. En la comunicación inicial se brindó a las compañías la posibilidad de enviar la información anónima de los domiciliarios, pero no hubo respuesta. Esto demuestra lo sensible del tema y la desconfianza que se ha creado entre las partes. Con estos antecedentes, es imposible que la extracción de la muestra sea aleatoria. En consecuencia, y a pesar de que se buscó mecanismos para reducir el sesgo, se tomó ciertas decisiones. La primera es que todos los hallazgos se presenten como hipótesis, basadas en evidencia, de las dinámicas y comportamiento real de la población objeto de estudio. La segunda es que no se hizo análisis por empresa ni por otros criterios de clasificación porque las pruebas de hipótesis que surgieran tendrían el mismo problema.

No es de esperar que haya otros problemas en otras áreas. Por ejemplo, muchas de las preguntas no necesariamente dan lugar a engaño o a información inexacta en las respuestas de los domiciliarios. Si bien pueden existir preguntas que permitan brindar información inexacta, este es un problema común en las encuestas de este tipo, sobre todo si se tiene en cuenta la manera de realizar la encuesta. Sin embargo, las respuestas a las preguntas abiertas complementan parte de la información.

La encuesta se lanzó el 3 de septiembre de 2020 y finalizó el 18 de noviembre de 2020. Posteriormente, se construyó y codificó la base de datos y se obtuvo los resultados.

## ► 5.2. Revisión de literatura

---

Es comprensible la preocupación por los cambios en el mundo del trabajo y lo que estos generan en las condiciones de trabajo y las garantías hacia los trabajadores, porque se está ante un periodo de profundos cambios que contrastan con las respuestas institucionales, que funcionaron en algún momento pero que hoy se ven superadas. Por lo anterior, en una de las entregas del informe del Foro Económico Mundial se llama la atención sobre la necesidad de cambiar el paradigma de proteger el trabajo por el de proteger al trabajador (Center for the New Economy and Society 2018). Aunque en principio todos puedan estar de acuerdo con esta postura, no queda muy claro cómo se la puede materializar.

Ha sido tanto el debate, que incluso existen tesis que buscan contextualizar y diagnosticar la fuente de aquello que se ha entendido como un problema (Fiquitiva Martínez 2019). En otros, es más evidente la mala imagen de este tipo de desarrollos (Fernández-Trujillo 2020, 35-45). Aunque sea de esperar una aproximación negativa al asunto, los diagnósticos no pueden limitarse a describir lo que se considera como problemas.

La visión pesimista (de que todo va a empeorar) puede servir en algunos contextos, pero no en el del análisis y la investigación social, debido a dos fenómenos. Por un lado, los cambios han sido orgánicos en sentido de que las empresas de la nueva economía no surgen como resultado de algún plan o direccionamiento. Algo similar sucede con la masificación de la prestación de servicios a través de esas plataformas: las personas han querido apuntarse en esos servicios porque consideran que, por ese medio, mejoran su situación actual. Por el otro, la visión pesimista solo puede ser resuelta de una manera, esto es, prohibiendo la fuente de cambio. No obstante, es casi imposible considerar que tal cosa pueda hacerse actualmente, y de poderse, sus costos sociales podrían resultar mayores que los que se visualiza en la actualidad.

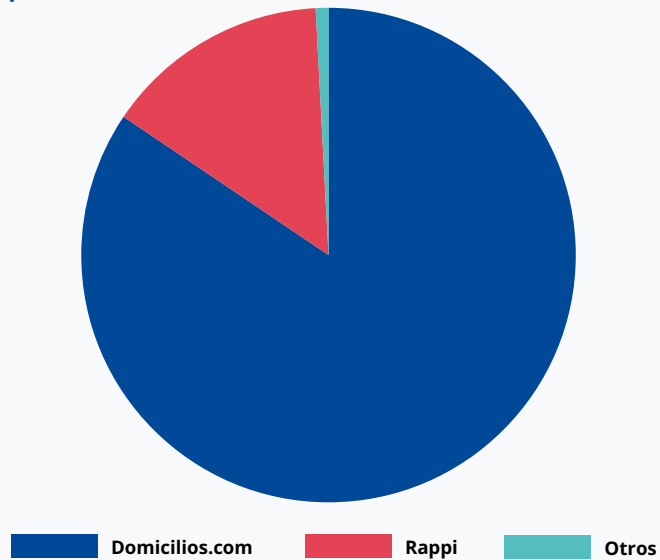
Ante esto, una segunda categoría de estudios se ha concentrado no en el diagnóstico de los problemas, sino en la exploración de las alternativas regulatorias disponibles, posibles y deseables. Cavas Martínez (2019) señala la importancia de discutir y plantear regulaciones efectivas, mientras que Ponce (2019, 58-61) considera que, por un lado, se debe definir muy bien la categoría de trabajadores a estudiar y, por el otro, hacer un análisis de las instituciones existentes (en este caso, como organizaciones y regulaciones) para saber si están vigentes. En Jaramillo Jassir (2020) se aplica un ejercicio de derecho comparado de regulaciones al trabajo en plataformas de domicilios en el mundo. Sin embargo, a pesar de la necesidad de recabar la máxima evidencia posible, este tipo de ejercicios son altamente dependientes del contexto y de la historia de los países en los que se implementan. Una justificación de cambio institucional basada en que se lo hace en varios países puede resultar contraproducente, no resolver los problemas locales y/o crear unos nuevos.

Por lo anterior, ejercicios como el que acá se plantean son necesarios y urgentes. Como se mencionó antes, la metodología emuló el trabajo previo de Berg (2016) para plataformas de trabajo de microtarefas, tanto en la estructura de la encuesta como en su aplicación. En el mismo sentido, los resultados solo pretenden ser exploratorios, y su ratificación depende de futuros trabajos. Se debe tener en cuenta que este ejercicio buscó conocer y entender el perfil de los domiciliarios y las condiciones en que desarrollan su trabajo.

## ► 5.3. Resultados

A continuación, se muestran los resultados para cada una de las categorías de preguntas de la encuesta, que se analizarán en la sección 5.4. Como se puede observar en el gráfico 1, hay una sobrerrepresentación de respuestas de personas que trabajan con una de las compañías identificadas desde el inicio de la investigación, que no necesariamente representan a la población de domiciliarios que trabajan en este tipo de plataformas en el país. De igual manera, la forma de realización de la encuesta, como se señaló antes, puede haber generado un sesgo de autoselección y, por tanto, un mayor sesgo en los resultados. Por último, el que la encuesta haya sido virtual y algunas de las respuestas no hayan sido tan claras para los participantes puede dar lugar a problemas en su interpretación. Por ello, los resultados acá descritos deben entenderse como un primer acercamiento y no como una inferencia sobre lo que representa este sector en Colombia.

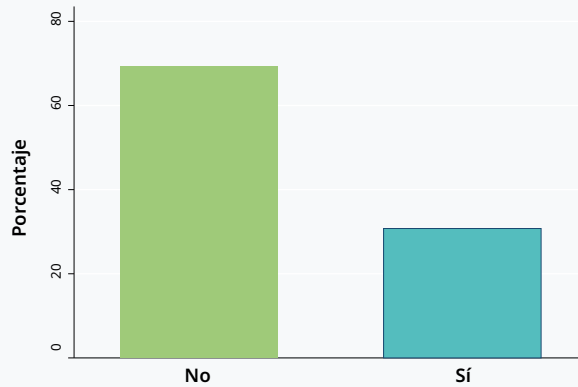
► **Gráfico 1.**  
Encuestas por empresa



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Más de un 60 por ciento de los trabajadores labora en una sola plataforma, como muestra el gráfico 2.

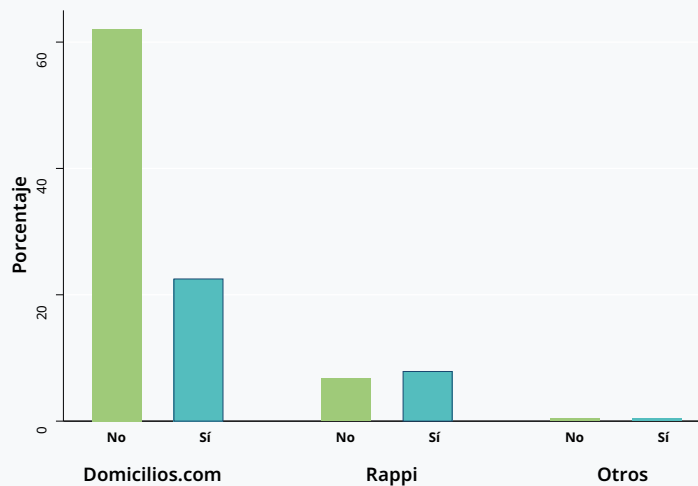
► **Gráfico 2.**  
**Porcentaje de domiciliarios en más de una empresa**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A continuación, se muestra que el porcentaje de personas afiliadas a más de una empresa, según la plataforma principal en la que prestan sus servicios. Como se puede observar, mientras que la empresa más representada en la encuesta tiene un alto grado de "lealtad", la que ocupa el segundo lugar tiene un mayor porcentaje de personas que trabajan en más de una plataforma.

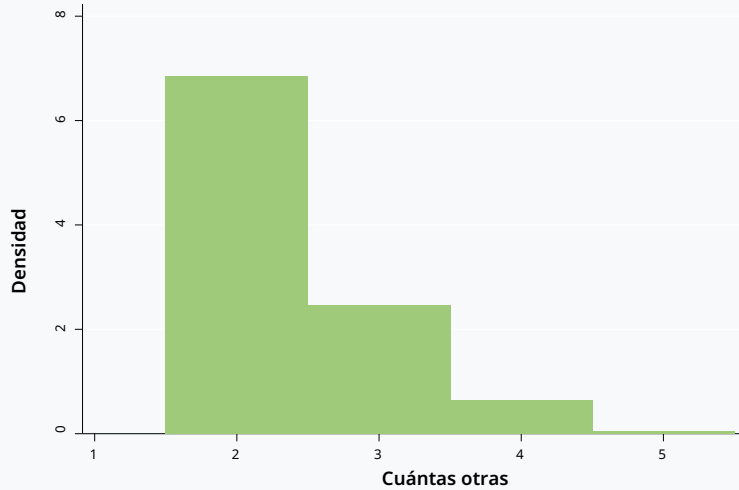
► **Gráfico 3.**  
**Otras plataformas por empresa**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

La mayoría de quienes trabajan en más de una plataforma trabaja en dos, pero hay personas que están afiliadas hasta en cinco plataformas. No obstante, el coeficiente de dispersión (esto es, qué tanto varían los datos respecto de la media de un poco más de dos empresas) es del 26,29 por ciento, lo que indica que la mayoría de los datos se acercan al promedio. Vale la pena señalar en este punto que, dadas las respuestas específicas recibidas, algunos de los participantes prestan sus servicios en plataformas que son reconocidas no por entregas a domicilio, sino por transporte de personas (es el caso de Uber y de Beat). Así las cosas, no queda claro si también estas personas tienen un catálogo mayor de funciones o si en todas se dedican a realizar funciones de domiciliarios.

► **Gráfico 4.**  
**¿En cuántas empresas prestan servicios?**



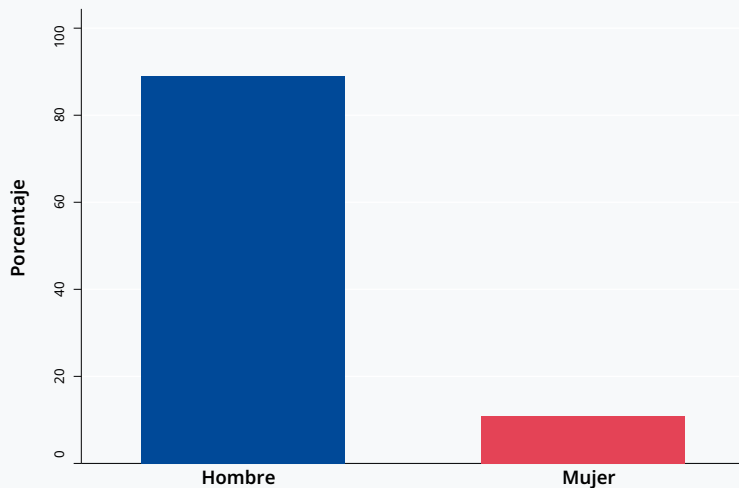
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Además de las empresas señaladas, hay una gran diversidad de plataformas. En las respuestas se menciona otras como iFood, Mensajeros Urbanos, Geoexpress y Youu.

### 5.3.1. Características demográficas

Más del 80 por ciento de los encuestados son hombres, como muestra el gráfico 5.

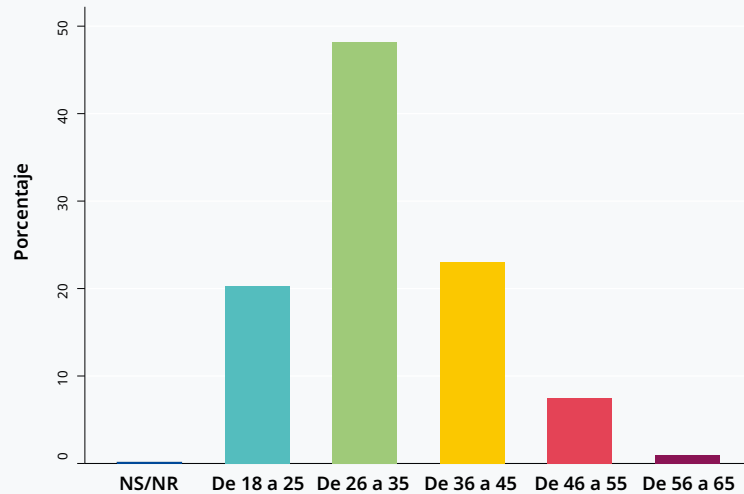
► **Gráfico 5.**  
**Género de los encuestados**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A su vez, existe una mayor concentración en la franja etaria de 26 a 35 años, seguida por la franja etaria de 36 a 45 años y, en tercer lugar, de 18 a 25 años. Es decir que las personas del segmento de población económicamente activa (PEA) están plenamente representadas.

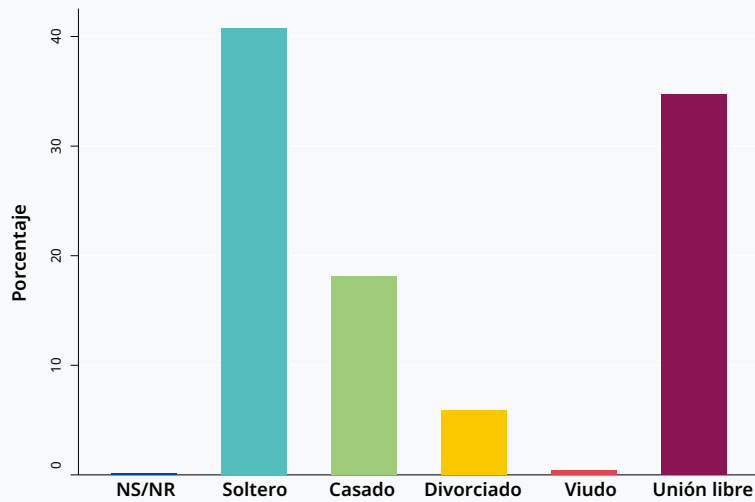
► **Gráfico 6.**  
**Rangos etarios de los encuestados**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

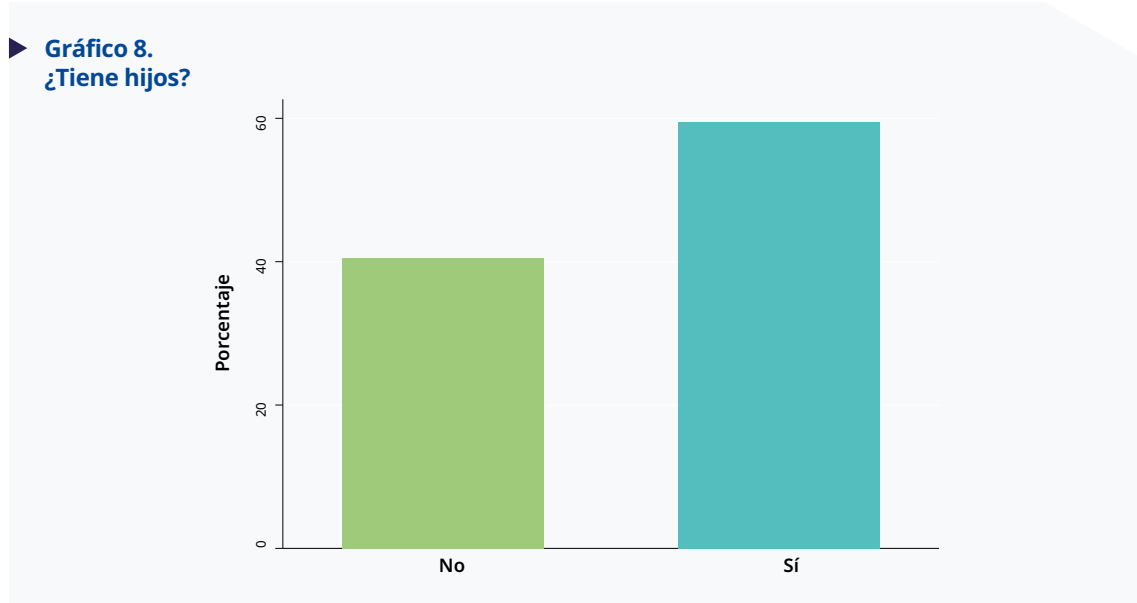
Desde el punto de vista del estado civil de los participantes en la encuesta, la mayoría de ellos son solteros; en segundo lugar figuran quienes tienen una pareja en unión libre; en tercer lugar, aquellos que son casados.

► **Gráfico 7.**  
**Estado civil de los encuestados**



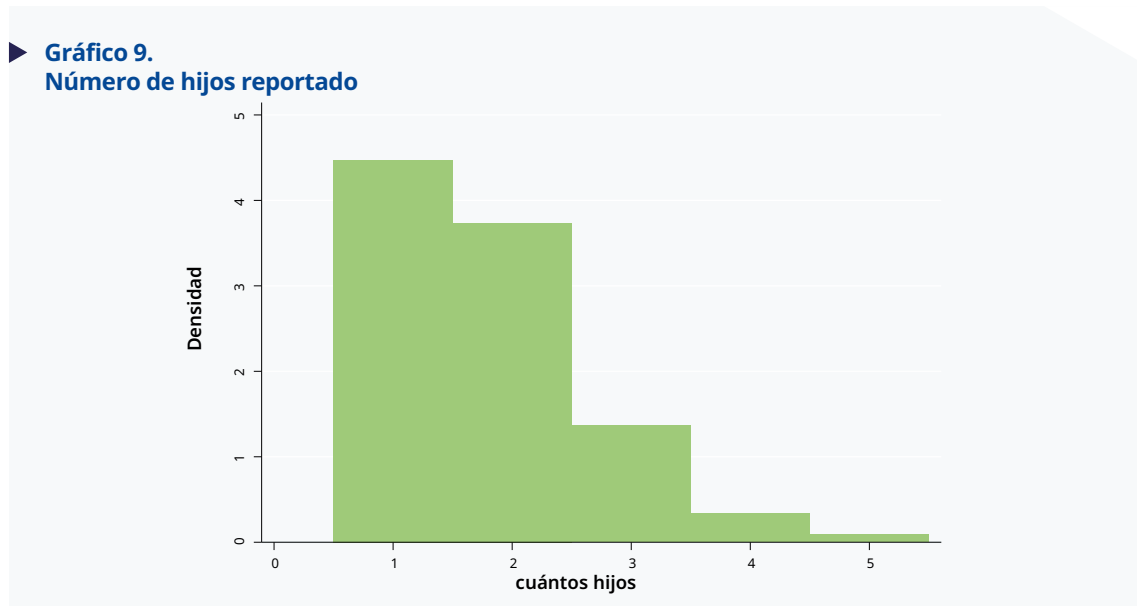
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A la pregunta de si tienen hijos, casi el 60 por ciento afirma que sí, como muestra el gráfico 8.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

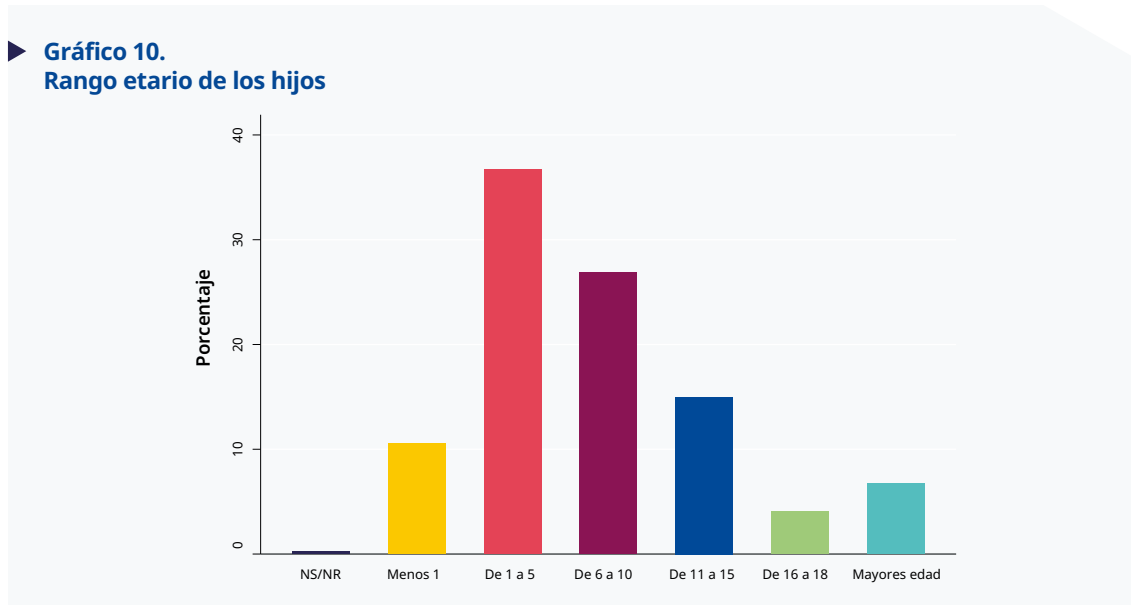
Entre quienes aseguran tener hijos, la mayoría (más del 80%) tiene entre uno y dos hijos. En esta respuesta, sin embargo, hay una mayor dispersión de datos: el coeficiente de variación es del 48,67 por ciento. El mayor número de hijos reportado es de cinco.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

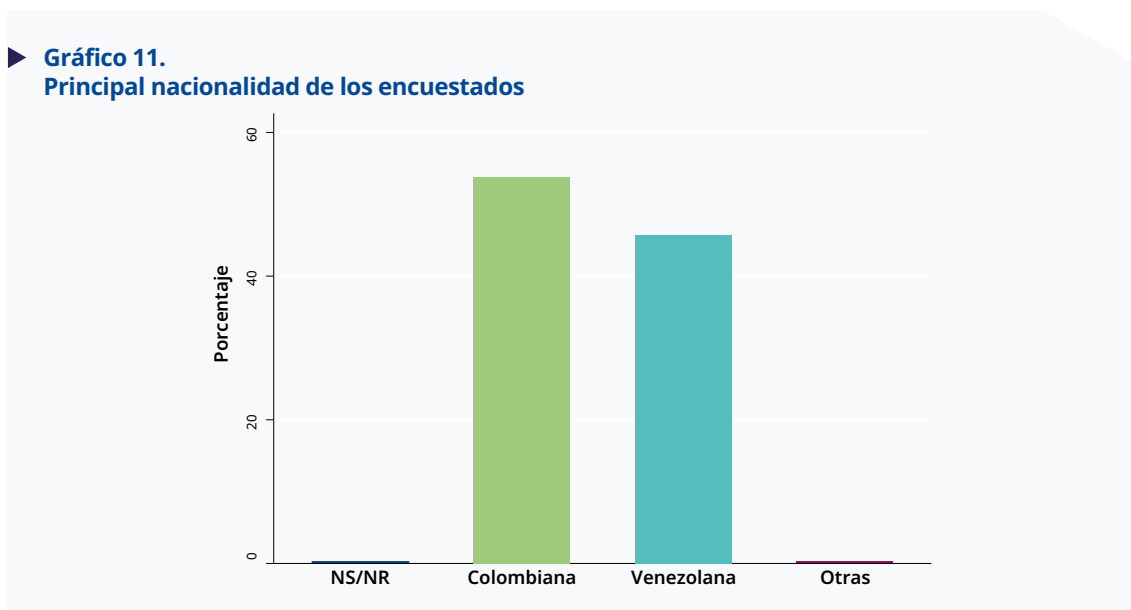


Como se puede observar en el gráfico 10, la mayoría de los hijos de los domiciliarios que contestaron la encuesta son menores de 15 años.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

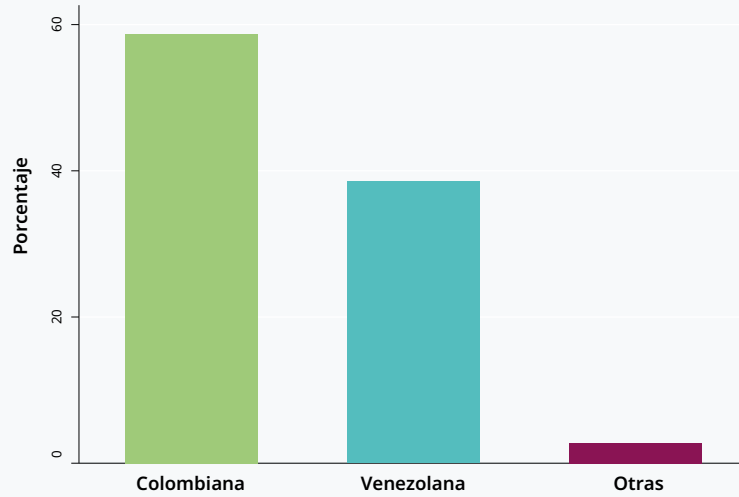
Una pregunta relevante para el caso colombiano, en particular cuando se analizan perspectivas y posibilidad de regulación, es la nacionalidad de los domiciliarios. Como se puede observar, las nacionalidades principales son la colombiana y, muy cerca, la venezolana. Este dato se ha mencionado en diversos medios y se corrobora con estos resultados. También, como se verá más adelante, esto impacta necesariamente sobre la visión que tienen muchos domiciliarios sobre el papel de estas empresas en su inserción en la sociedad.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Al preguntar sobre la segunda nacionalidad, en caso de tenerla, vuelven a encontrarse las mismas nacionalidades que en la respuesta anterior. Esto implica que, de los encuestados, existe una parte importante que, siendo de nacionalidad venezolana, también tiene la nacionalidad colombiana.

► **Gráfico 12.**  
**Segunda nacionalidad de los encuestados**



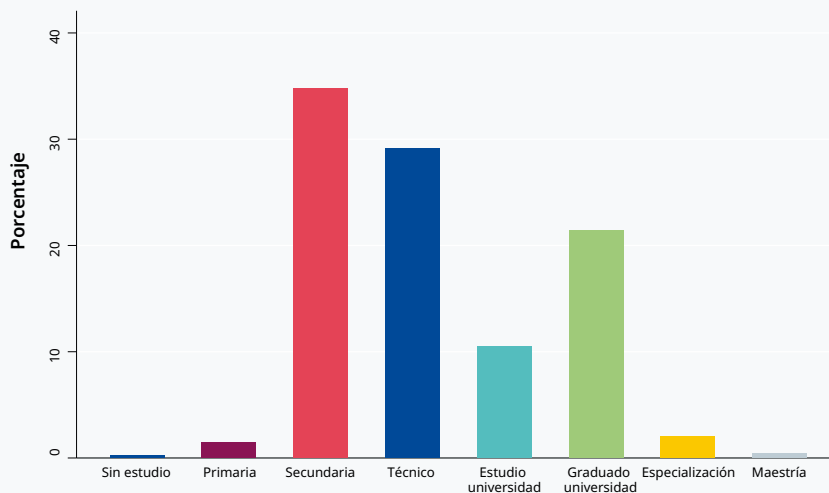
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Así las cosas, con estos datos se puede crear un perfil de los domiciliarios que participaron en la encuesta: hombres jóvenes, en edad de trabajar, comenzando a formar su hogar y con responsabilidades ante hijos menores de edad que, muy posiblemente, dependen económicamente de ellos. De igual manera, la mayoría de ellos tiene nacionalidad venezolana.

### 5.3.2. Información social y económica

Además de la información demográfica, la encuesta abordó preguntas que permiten fortalecer el perfil de los domiciliarios con datos sociodemográficos. La primera indaga sobre el máximo nivel educativo. Como se puede observar en el gráfico 13, los niveles más representados son: graduados de secundaria, graduados de algún estudio técnico o tecnológico y graduados de universidad, en ese orden.

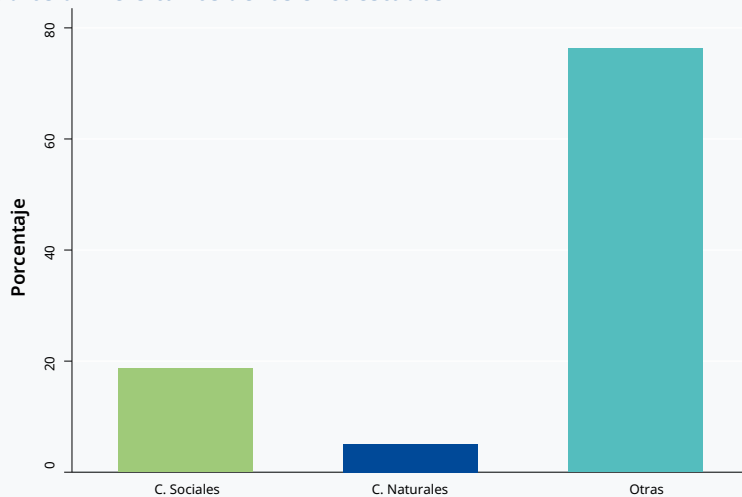
► **Gráfico 13.**  
**Máximo nivel educativo**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Para futuras investigaciones que no se concentren exclusivamente en el ámbito laboral, sino que avancen en la comprensión del fenómeno de los servicios en plataformas, se preguntó a los graduados de universidad a qué área del conocimiento corresponde el título obtenido. Como se puede observar en el gráfico 14, además de la categoría “otras”, la más representada es la de ciencias sociales.

► **Gráfico 14.**  
**Áreas de estudios universitarios de los encuestados**

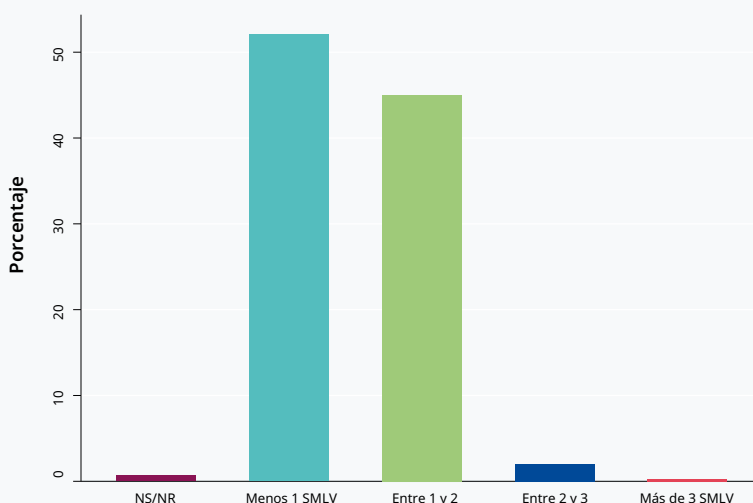


Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A quienes respondieron “otras” se les daba la posibilidad de especificar cuál es el área. Muchas de las respuestas provienen de personas que solo habían alcanzado secundaria o algún técnico o tecnológico. Llama la atención que más de 40 respuestas afirmaran que el título era de alguna ingeniería; otras 29, de administración. Pero también se mencionó ciencias informáticas, ciencias sociales, comercio exterior, contaduría, diferentes tipos de diseño, carreras o técnicos relacionados con el deporte, electricidad y electrónica, enfermería y gastronomía.

Además de los estudios de los participantes, se indagó por el rango de ingresos mensuales individuales y del hogar. Desde el punto de vista individual, como se puede observar en el gráfico 15, más del 90 por ciento tiene unos ingresos que no superan los dos SMMLV. Pero la distribución está más concentrada en aquellos que reciben menos de un SMMLV.

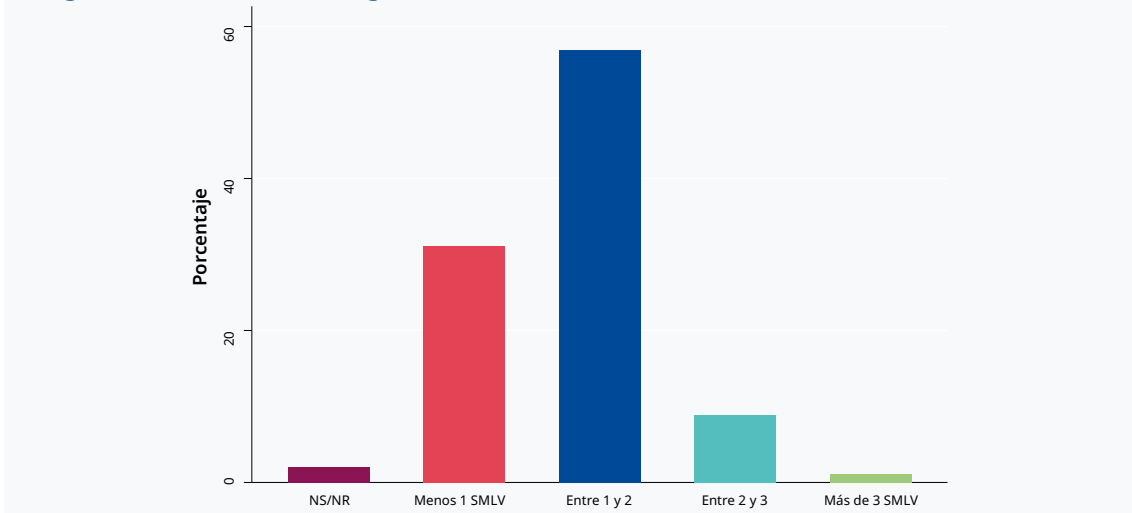
► **Gráfico 15.**  
**Ingresos mensuales individuales de los encuestados**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Cuando se observa la distribución de los ingresos desde el punto de vista del hogar, esta varía un poco y se ubica, en casi un 60 por ciento, en la categoría de máximo dos salarios mínimos.

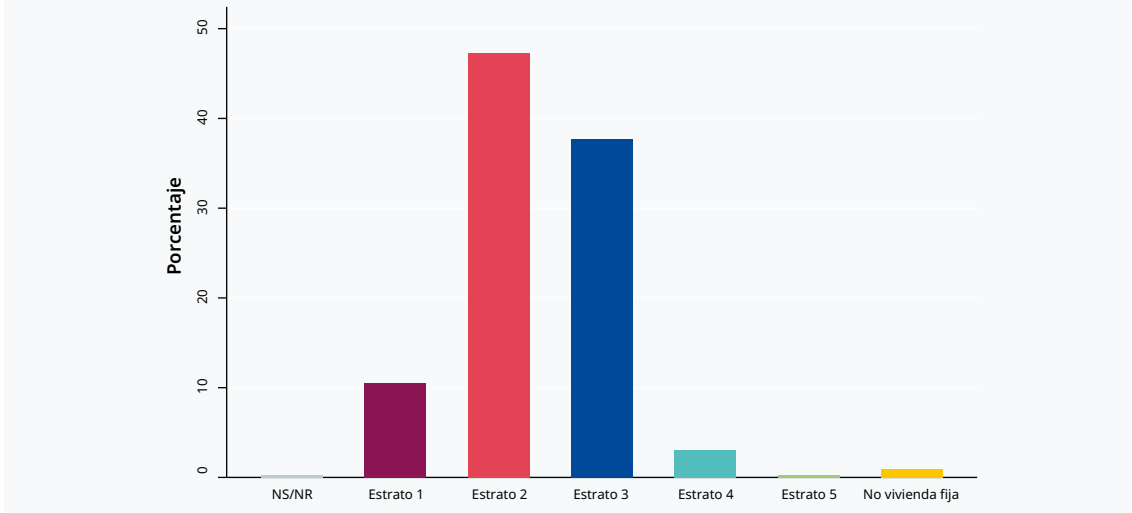
► **Gráfico 16.**  
**Ingresos mensuales en el hogar de los encuestados**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Según el estrato de ubicación de las viviendas de los encuestados, la mayoría se ubica en los estratos 2 y 3. No obstante, esta variable no debe primar en el análisis, sino la de ingresos, ya que la clasificación por estratos no logra capturar realmente la calidad de vida ni la situación económica de las personas.

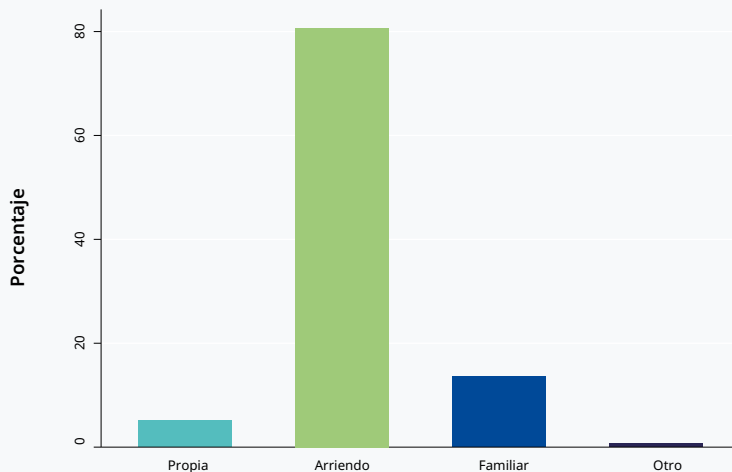
► **Gráfico 17.**  
**Estrato de vivienda de los encuestados**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Otra pregunta sobre la vivienda tiene que ver con la propiedad de la misma. En el gráfico 18 se muestra que un 80 por ciento de los encuestados habita en viviendas arrendadas.

► **Gráfico 18.**  
**Tipo de vivienda de los encuestados**



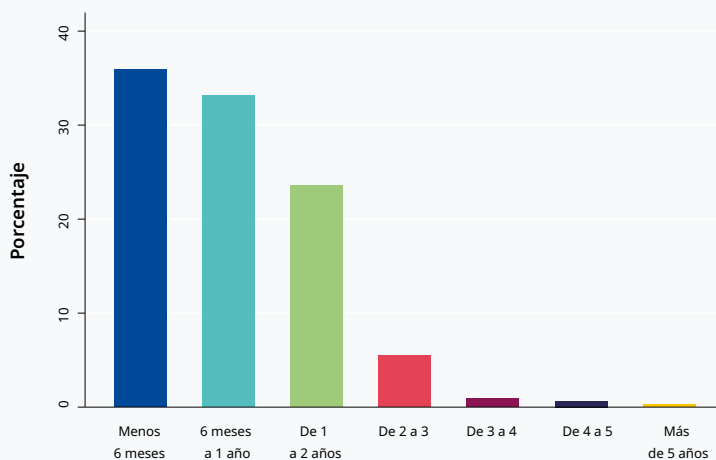
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Con esta información, el perfil sociodemográfico de quienes contestaron la encuesta muestra que son personas de ingresos de máximo dos salarios mínimos mensuales, lo que puede relacionarse con que sus niveles educativos son mayormente de secundaria o de estudios técnicos y tecnológicos. Asimismo, ese nivel de ingresos los lleva a tener otras responsabilidades, como el pago de un arriendo mensual por la vivienda que habitan.

### 5.3.3. Información laboral

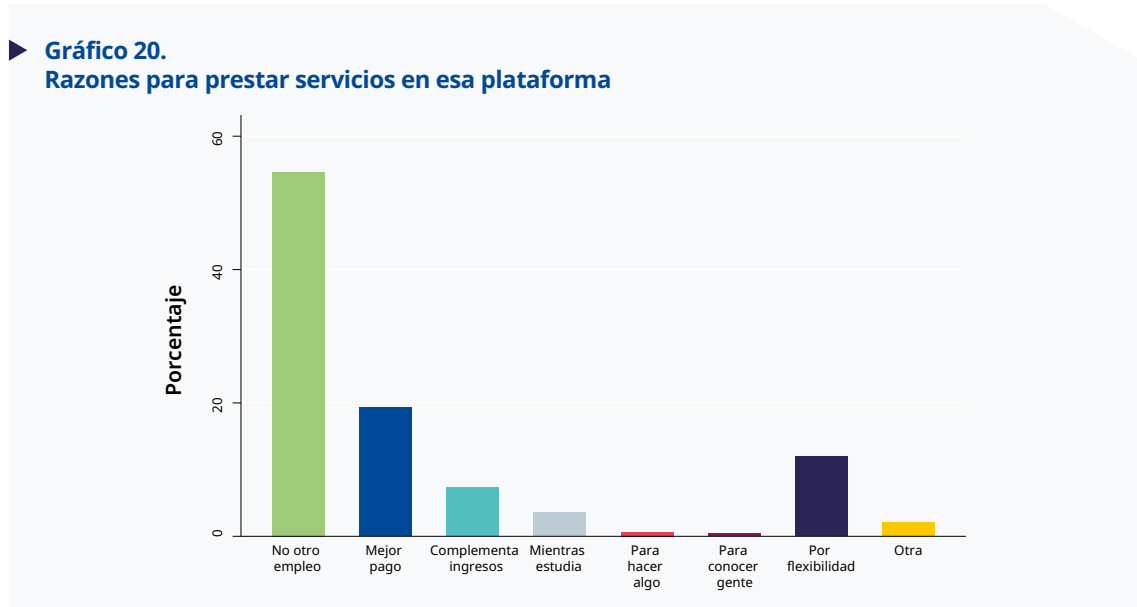
Para aproximarse al perfil laboral de las personas que contestaron la encuesta, se hicieron varias preguntas. En el gráfico 19 se muestra cuánto tiempo llevan prestando sus servicios en la plataforma. Como se puede observar, casi la totalidad lleva menos de dos años; la mayoría ha prestado sus servicios en plataformas por menos de seis meses y, en segundo lugar, por menos de un año.

► **Gráfico 19.**  
**Tiempo de trabajo en la plataforma**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Una segunda pregunta en este punto era por qué decidió prestar sus servicios en esta plataforma, con la posibilidad de marcar más de una opción. Tres respuestas sobresalen, en el siguiente orden: i) porque no consiguió otro empleo; ii) porque el pago es mejor que en las alternativas disponibles y iii) por la flexibilidad de este trabajo. El gráfico 20 muestra la enorme proporción de respuestas para la primera razón señalada.



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Como los encuestados podían señalar otras razones, en el cuadro 5 se muestra estas otras razones en orden descendente.

► **Cuadro 5. Otras razones para trabajar como domiciliario en una plataforma**

Razones	Cantidad de respuestas
No otro empleo	410
Por flexibilidad	297
Mejor pago	206
Complementa ingresos	74
Mientras estudia	74
Otra	50
Para conocer gente	15
Para hacer algo	14

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la encuesta.

Las tres principales razones se mantienen constantes, aunque las personas valoran más la flexibilidad que el pago. Por su parte, en lo que menos reparan es en cuestiones de esparcimiento o de socialización. En este caso, no se indagó qué otras causas existían.

Después de elaborada la encuesta, se creó una variable adicional que identifica el número de razones expresadas por participante para trabajar a través de las plataformas. Esta podría ser una medición incipiente, tanto de la claridad por la que los domiciliarios se dedican a esta labor como del grado de certeza para hacerlo. En el gráfico 21 se muestra la distribución de esta nueva variable. Llama la atención que más de un 60 por ciento afirma tener solo una razón. La gran mayoría expresa un máximo de tres razones, aunque predomina una sola razón.

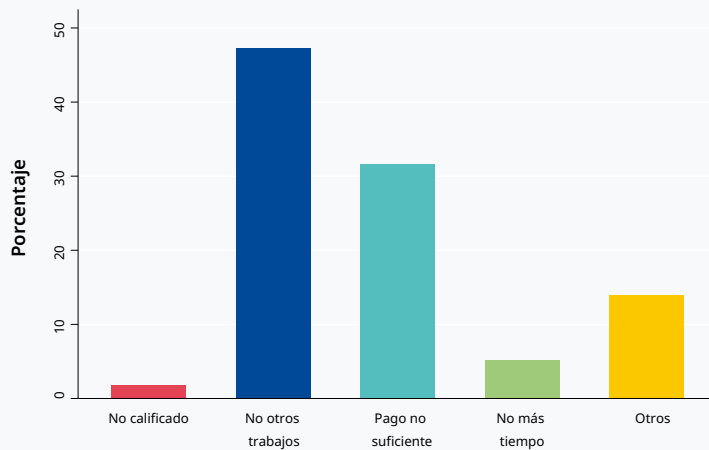
► **Gráfico 21.**  
**Número de razones esgrimidas**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Una pregunta que complementa la anterior (en la que no podía señalarse sino una opción) es sobre las razones que tienen los participantes para dedicarse al oficio de domiciliarios. En este caso, como se muestra en el gráfico 22, dos razones sobresalen: la imposibilidad de conseguir otro trabajo y el atractivo del pago que se obtiene en esta labor.

► **Gráfico 22.**  
**Razones para dedicarse a este trabajo**

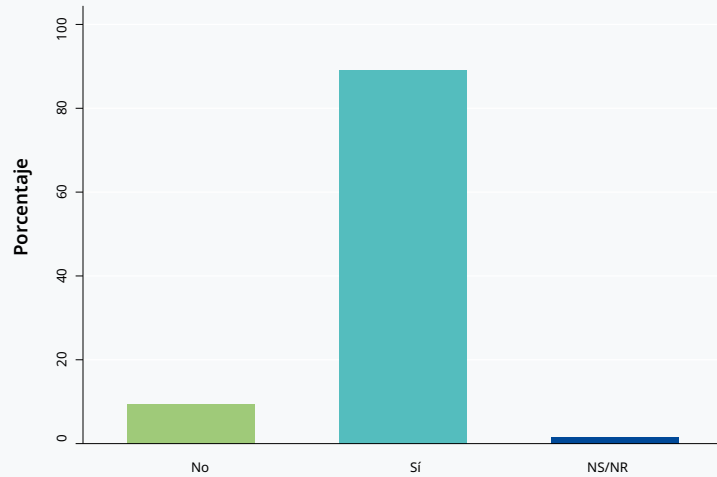


Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

En este caso, se les dio la oportunidad de señalar otras razones. La mayoría de ellas podrían ubicarse entre las categorías ofrecidas por la encuesta, pero el que las digan los participantes puede indicar que las preguntas están redactadas de manera poco clara o que los encuestados querían expresar sus ideas de manera más clara. En las respuestas se mencionan palabras como ‘desempleo’, ‘falta de oportunidades’, ‘tener un ingreso complementario’, el que ser domiciliario se considere un “buen trabajo”, la flexibilidad, la pandemia y la nacionalidad del participante. En la categoría “otros” hay 20 respuestas que simplemente afirman que “les gusta” esta labor.

Además de las razones, se les preguntó a los participantes si su labor de domiciliarios es la principal ocupación que tienen. Como se muestra en el gráfico 23, más de un 80 por ciento contestó que sí.

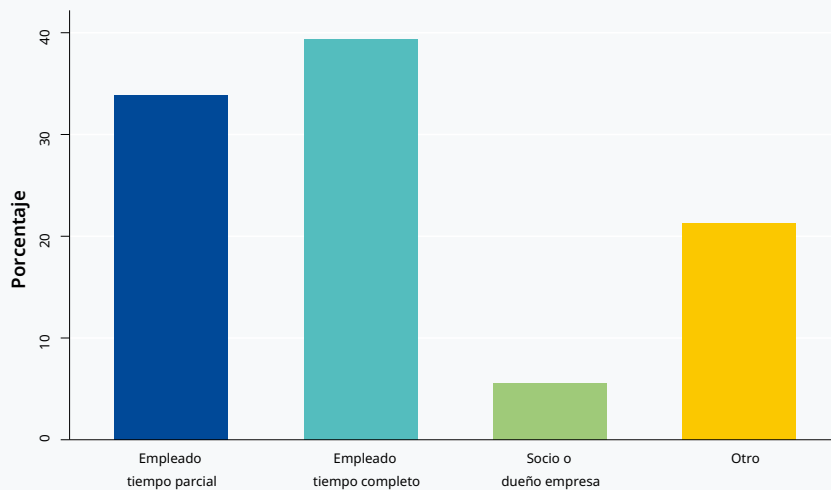
► **Gráfico 23.**  
**La plataforma es su principal ocupación**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

A quienes contestaron que no, se les preguntó cuál era su principal ocupación. Los resultados, mostrados en el gráfico 24, señalan que son empleados, ya sea de tiempo completo o de tiempo parcial.

► **Gráfico 24.**  
**La ocupación principal es otra**

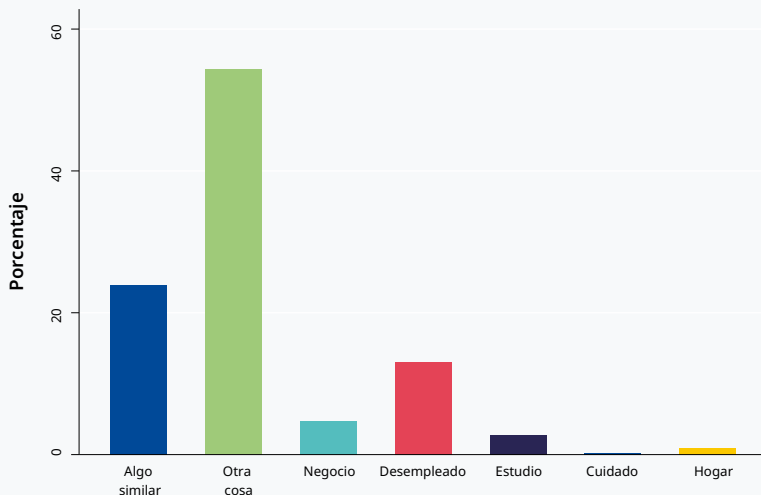


Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Además de su trabajo en la actualidad, se les preguntó por su ocupación anterior. Por configuración de la encuesta, esta pregunta también admitía más de una respuesta. Sobre la primera ocupación anterior, una gran mayoría se ubica en una de tres categorías: se dedicaban a otra cosa, hacían algo similar o estaban desempleados. Los mismos resultados y en el mismo orden se replican al tener en cuenta todas las respuestas por participante: 1. Se dedicaban a otra cosa: 436 respuestas. 2. Hacían algo similar: 180 respuestas. 3. Estaban desempleados: 131 respuestas.



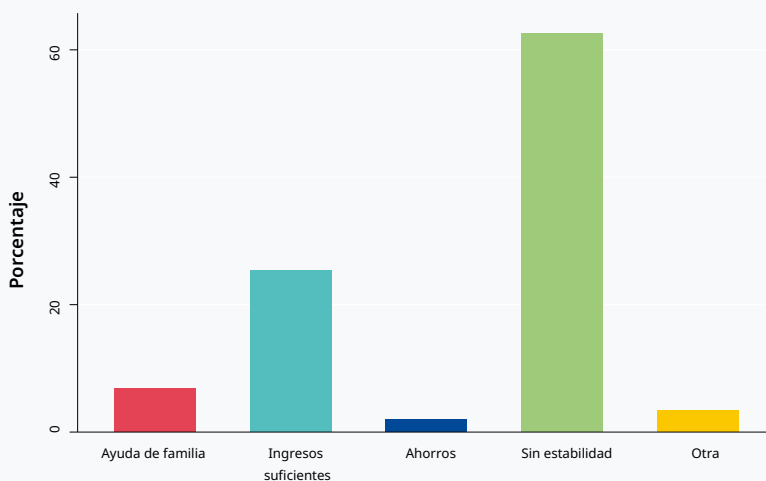
► **Gráfico 25.**  
**Ocupación anterior**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Al indagar sobre si los participantes consideran tener estabilidad financiera y cuál es la fuente de esta, más de un 60 por ciento consideran que no tienen ninguna. En segundo lugar, con un poco más del 20 por ciento, consideran que los ingresos del hogar son suficientes para solventar los gastos mensuales. Muy pocos cuentan con ahorros para enfrentar situaciones adversas e impredecibles.

► **Gráfico 26.**  
**Tipo de estabilidad financiera**



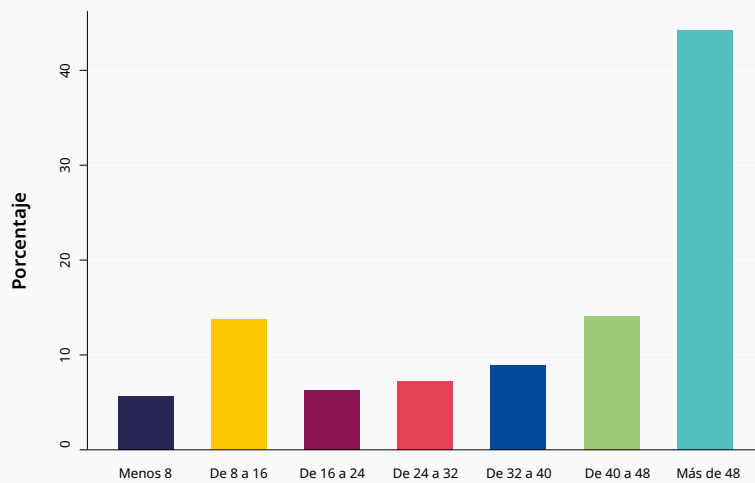
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

En la categoría “otra”, algunos especificaron las respuestas que habían dado y otros aprovecharon la oportunidad para expresar sus ideas. Así, algunos se quejaron porque consideran que los ingresos que perciben por la plataforma han caído recientemente; otros lo hacen porque “la situación está dura”. Por otro lado, algunos aprovechan para agradecer esta labor: uno señala que es una actividad estable; otro, que tiene ingresos gracias a las entregas a domicilios; otro más dice que “tras el esfuerzo, se ve la ganancia”. Entre los que especifican, se menciona que reciben ayuda de un familiar o del esposo; alguien menciona que cuenta con una pensión.

### 5.3.4. Condiciones del trabajo

Además del perfil demográfico y socioeconómico de los participantes, así como de su historia y su presente laboral, la encuesta indagó sobre los aspectos puntuales relacionados con las condiciones de la labor de domiciliarios. Como suele hacerse en este aspecto, la primera pregunta abordó el número de horas que dedica cada domiciliario al trabajo en la plataforma. Como se puede observar, una gran mayoría, aunque no más del 50 por ciento de los encuestados, afirma trabajar más de cuarenta y ocho horas semanales.

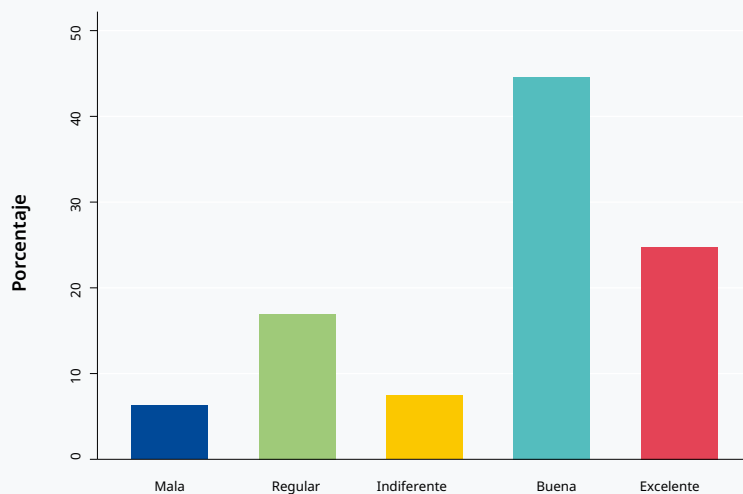
► **Gráfico 27.**  
Horas de trabajo por semana



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Ante la pregunta sobre la satisfacción general que tienen los participantes por su trabajo en la plataforma, más del 60 por ciento la califica como buena o excelente.

► **Gráfico 28.**  
Satisfacción general con la labor y con la plataforma



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

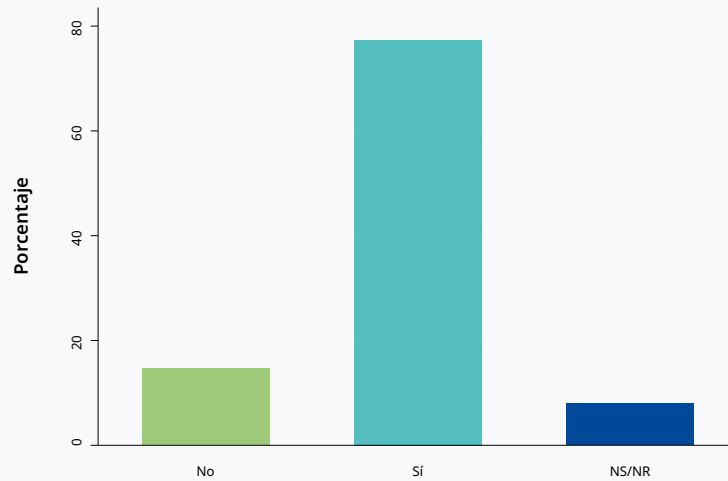
Al profundizar sobre los aspectos que les gustan de su labor como domiciliarios en la plataforma principal, sobresalen dos: horarios flexibles y los ingresos que perciben.





En relación con el tipo de soporte de seguridad social, se hicieron varias preguntas. La primera de ellas es si el participante está afiliado a salud y pensiones. Casi el 80 por ciento manifestó que sí.

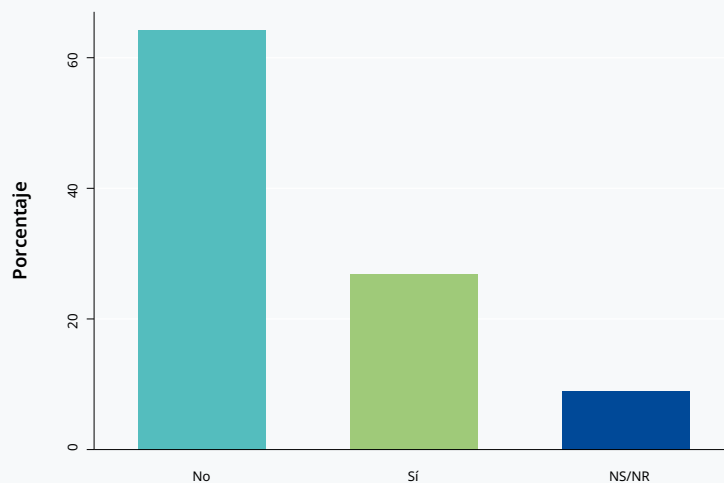
► **Gráfico 31.**  
**Afiliación a salud y pensiones**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

También se les preguntó si eran beneficiarios del régimen subsidiado, a lo que más del 60 por ciento afirmó que no.

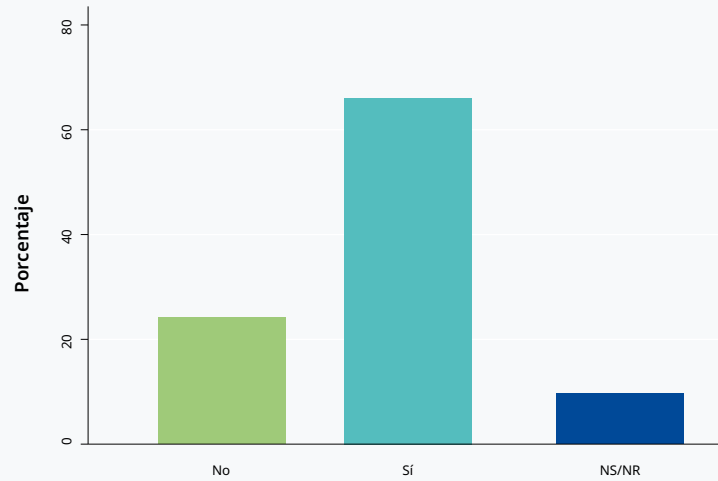
► **Gráfico 32.**  
**Beneficiario de régimen subsidiado**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Sobre si los encuestados aportan a algún fondo de pensiones, más del 60 por ciento señaló que sí lo hace.

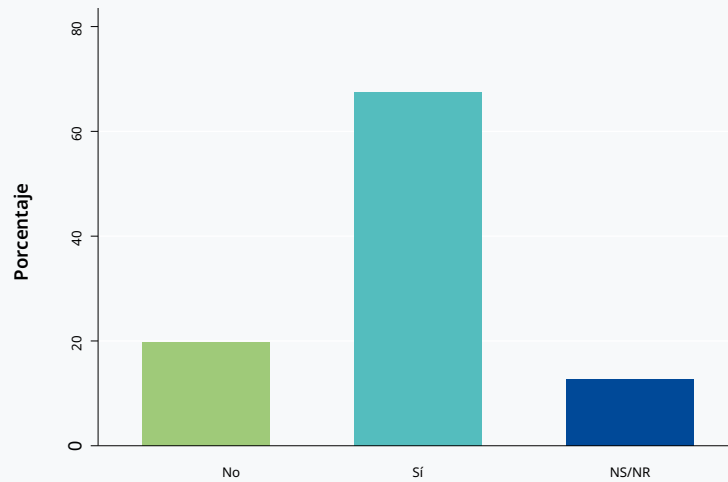
► **Gráfico 33.**  
**Aporta a algún fondo de pensiones**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Algo similar sucede cuando se les pregunta si aportan a riesgos laborales.

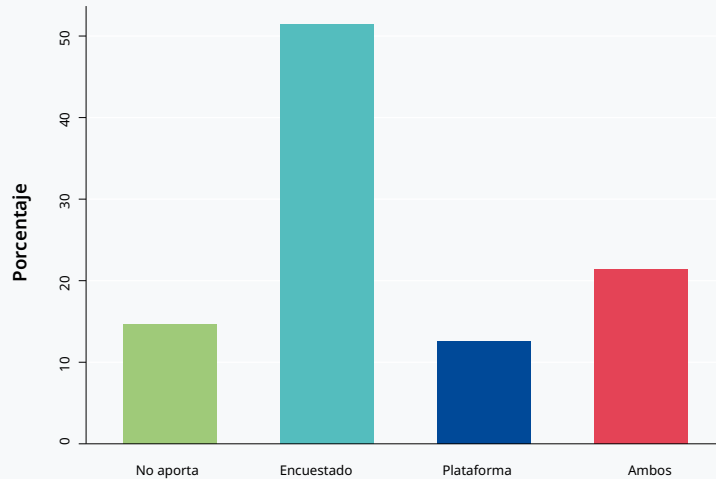
► **Gráfico 34.**  
**Aporta a riesgos laborales**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Ante la pregunta sobre quién asume los aportes, más del 50 por ciento afirma que el mismo encuestado los asume en su totalidad. Un poco más del 20 por ciento señala que la plataforma también contribuye.

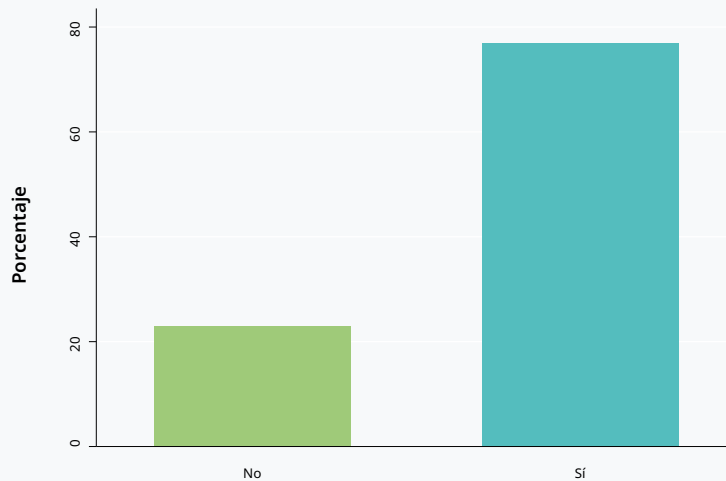
► **Gráfico 35.**  
**¿Quién asume los aportes?**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Lo anterior es relevante, sobre todo si se tiene en cuenta que, como muestra el gráfico 36, casi el 80 por ciento de los encuestados afirma que los ingresos que percibe por la plataforma son la base de su cotización.

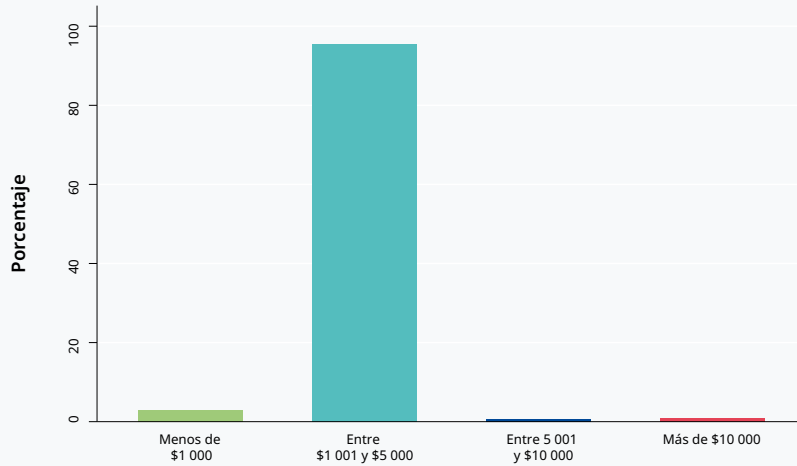
► **Gráfico 36.**  
**Ingresos de la plataforma son la base de la cotización**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Cuando se les pregunta por el rango de ingresos por pedido, una gran mayoría, casi la totalidad de los encuestados, afirmó que estos se encuentran entre 1 000 y 5 000 pesos colombianos.

► **Gráfica 37.**  
**Ingresos por pedido**



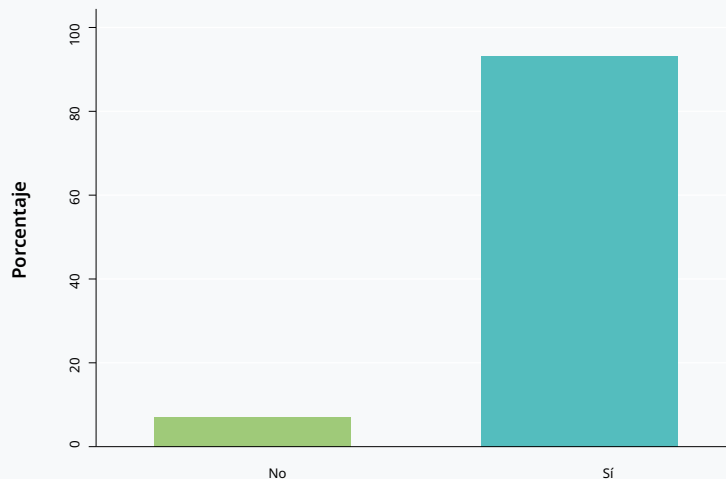
Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Dentro de este amplio rango, más de 429 participantes indicaron que se encuentra entre 3 001 y 4 000 pesos colombianos, mientras que 202 señalaron que recibían entre 4 001 y 5 000 pesos colombianos.

### 5.3.5. Otros

Algunas preguntas de la encuesta proporcionan información adicional. Una de ellas pregunta si la plataforma aplicaba algún tipo de clasificación a los domiciliarios. Como se en el gráfico 38, casi la totalidad de los encuestados afirmó que sí.

► **Gráfico 38.**  
**Clasificación por niveles**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.



Al indagar sobre el tipo de niveles, la mayoría responde que van del 1 al 6, aunque otros señalan que van hasta 4 o 5. En general, el nivel 1 es el más alto, el “mejor”. No obstante, hay otras calificaciones con categorías como bronce, plata, oro, diamante. Entre las respuestas de los encuestados, los criterios tradicionales para avanzar entre niveles son la antigüedad, la cantidad de puntos, la evaluación que hacen los clientes, el tiempo y las entregas completadas.

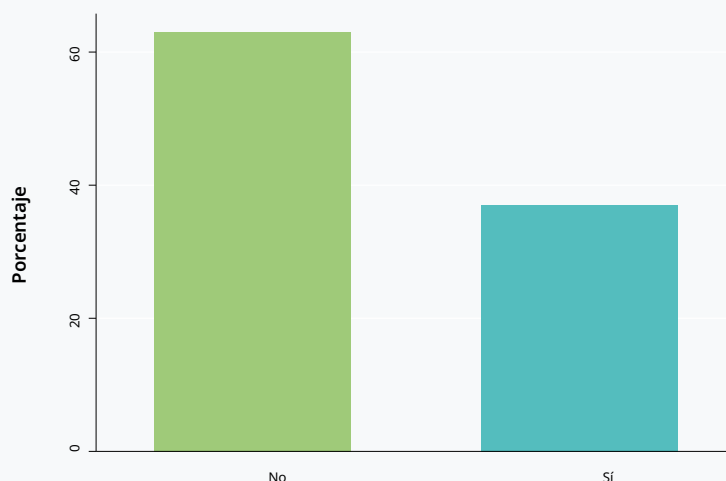
Cuando se les pregunta en cuál de los niveles están y qué beneficios les genera estar en ese nivel llama la atención que la mayoría de los encuestados pertenece a los niveles más altos: 1 (91) y 2 (157). En el nivel 3 están 68; en el 4, 43. En los niveles 5 y 6, tan solo 6 y 12, respectivamente. No hay mucha claridad sobre las ventajas de pertenecer a determinado nivel. La mayoría responde que el beneficio está en los horarios o en la posibilidad de elegir turno; otros dicen que les envían más pedidos, que pueden acceder a bonos, a descuentos o que les hacen mejores pagos por cada entrega a domicilio.

Hay muy pocos por categorías. Cinco reportan ser bronce, y otro tanto ser plata; solo dos son oro y seis, diamante. En este caso, diamante (que podría considerarse la más alta, aunque esto no lo dicen en la encuesta) parece ser la única categoría que genera ventajas en términos de pedidos, horarios y turnos. Los que pertenecen a las demás afirman no tener ningún beneficio.

También respecto a los niveles numéricos, algunos dicen que no hay ningún beneficio. Otros se quejan sobre la inestabilidad: si alcanzan el 1 es muy fácil descender de nivel. Llama la atención un comentario, por lo que se lo cita textualmente: “Estaba en nivel 1 pero me enfermé y estuve 14 días en casa y me bajaron de nivel 4 por lo que no he podido trabajar poco debido a que esto me permite tomar pocos turnos la labóral es lo cual Estoy ganando poc dinero [sic]”.

Otra pregunta se relaciona con las sanciones que hacen las plataformas y sus causas. En el gráfico 39 se muestra la proporción de encuestados que han sido sancionados y la de los que no lo han sido.

► **Gráfico 39.**  
**Encuestados que han sido sancionados por la plataforma**



Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta.

Hay 285 encuestados que han sido sancionados y que cuentan cómo. Por lo general, son porque los clientes devuelven los pedidos, porque el domiciliario rechaza pedidos, por atrasarse en el pago (no lo aclara ninguno, pero tiene que ver con los pagos que recogen de los usuarios y que ellos deben depositarle a la plataforma), por incumplimiento (como llegar tarde) y por errores del sistema (algunos hablan de errores del GPS<sup>114</sup>; otros, de errores en los datos del documento). La sanción consiste en bajarlos de nivel, no enviarles pedidos o bloquear el acceso a pedidos a través de la aplicación. Las respuestas se muestran en la infografía 12.

<sup>114</sup> GPS: sistema de posicionamiento global (por sus siglas en inglés).





► **Infografía 14.**  
**Nube de palabras sobre cómo mejorar la plataforma**



Fuente: elaboración propia con base en respuestas de la encuesta sobre cómo mejorar la plataforma.

Como se puede observar, sobresalen los elementos de mejora relacionados con soporte, pago y pedidos. En el primer caso, existen muchas críticas a la ayuda y acompañamiento que reciben los domiciliarios de parte de las plataformas. En los otros dos, tienen que ver con incrementos en los beneficios para los domiciliarios. Llama la atención la relevancia de la palabra “nada”.

Por último, está el espacio para que los encuestados respondan en caso de que quisieran decir algo más. Utilizaron este espacio 420 personas. No obstante, 133 lo utilizaron para escribir “no”, “ninguna” o “nada más”. Otros cuatro escribieron letras sin un mensaje claro. De modo que 283 tienen mensajes específicos. De esos, 44 son positivos o muy positivos. Entre ellos, algunas personas escriben sentirse orgullosas por tener esta ocupación. Los demás son sobre exigencias del trabajo o reclamos sobre las condiciones laborales (pago a seguridad social, principalmente, pero también hay llamados para que se exija más a las plataformas o para que estas sean reguladas). Otros reclaman atención, ser escuchados y respetados, tanto por las empresas como por los usuarios. Algunos quieren más ingresos.

Algunos de los comentarios específicos se transcriben a continuación<sup>115</sup>:

- Mayor acompañamiento en el manejo de la plataforma y mayor claridad en los descuentos, que realmente se sienta que hay un guía antes, durante y después de cada proceso.
- Es el mejor empleo que he tenido.
- Que sea un trabajo debidamente pagado.
- Que por favor regulen el cobro de la seguridad social, creo que es demasiado para lo que uno gana, alrededor de 70 mil semanales.
- Son muy cambiantes, generan incertidumbre.
- Deberían obligar a las plataformas a pagar el 50 por ciento de salud y seguridad social a nosotros, pues prácticamente somos trabajadores dependientes de ellos.
- Este tipo de trabajo a mí parecer es una muy buena alternativa para generar ingresos.
- Solo que nosotros somos personas y al igual que todos merecemos respeto y tenemos dignidad y pues que nos traten como tal también, porque somos personas y todos somos iguales. Igualdad social para todos. Porque todos nos merecemos una vida digna para nosotros y nuestras familias, etc.

<sup>115</sup> Los textos de las respuestas se han editado para corregir faltas de ortografía y puntuación.

- Me atracaron, reporté a la empresa por medio de un compañero y me cobraron la deuda. No creo que era lo justo, estoy insatisfecho.
- Solo me encanta entregar domicilios.
- La App, no me gusta que comienza a enviar mensajes que aceptaste un pedido, si voy en un trancón y no alcanzo a llegar temprano le quitan el pedido y adicional lo pausan, deberían llamar a confirmar por qué no he llegado al restaurante o supermercado.
- En la localidad de Engativá hay varias zonas rojas, como Unir, Engativá Pueblo y Luis Carlos Galán. Cada vez que uno les explica dicen que no es zona peligrosa, donde ya hay varias denuncias de compañeros que han atracado y muertes de ciudadanos que viven en esos barrios y no es un secreto para nadie que vea noticias, pero no les importa nada porque no son ustedes.
- A pesar de no ser una empresa perfecta, sí hay que agradecerle por las oportunidades q te da para laborar, cosa que no consigues en otras empresas. De mi parte, si no es por la oportunidad de esta empresa, no sé qué estuviera haciendo. Así que son muy necesarias estas plataformas. Necesitan algunos cambios, claro.

La nube de palabras de las respuestas (infografía 15) es menos diversa que las anteriores, lo que indica una menor dispersión en las respuestas. Dadas las palabras identificadas, los comentarios anteriormente transcritos representan los sentimientos generalizados de los encuestados.

► **Infografía 15.**  
**Qué más quieren decir**



Fuente: elaboración propia en base a respuestas de la encuesta sobre qué más quieren decir.

¿Cómo interpretar los resultados? En la siguiente sección se profundizar en esta pregunta.

## ► 5.4. Discusión de resultados

---

De los anteriores resultados surgen varias observaciones que vale la pena tener en cuenta. En primer lugar, respecto a la cantidad de empresas que prestan servicios de domicilios. Esto no solo demuestra unas dinámicas específicas del sector, sino que refleja las preferencias sociales. Implica que estas empresas están teniendo un éxito inusitado en términos de demanda de sus servicios, pero también por la oferta de domiciliarios. Así, el éxito crea sus propios desafíos. En última instancia, esto se convierte en evidencia para validar la hipótesis según la cual estas plataformas —que surgieron con la llamada economía colaborativa— fueron creadas con unas expectativas específicas, pero nunca se pensó que se iban a convertir en la fuente de ingresos y en la ocupación principal de millones de personas en el mundo. En este aspecto, el caso colombiano, por lo menos según los resultados de esta encuesta preliminar, parece no ser diferente.

Específicamente, y esta es la segunda observación, estas plataformas parecen haberse convertido en la fuente de ocupación y de ingresos para personas con ciertos perfiles: hombres jóvenes, en edad de trabajar, con interés por formar un hogar, con niveles limitados de educación y, por lo tanto, de ingresos. Un elemento específico del caso colombiano es el de la nacionalidad de los domiciliarios y la incidencia en la inclusión económica de la población migrante. Además de esto, los domiciliarios tienen unas razones muy específicas para decidir dedicarse a esto. Así, es evidente que las plataformas se convierten en una oportunidad para quienes han sido excluidos del mercado laboral o para quienes quieren ingresar a él. Esto no solo se deduce de la evidencia de la encuesta, sino también de la temporalidad: no se sabe a ciencia cierta si esta ocupación es de tránsito hacia otras de más largo plazo. Esto debería estudiarse a profundidad en otras investigaciones.

Además, vale la pena profundizar en dos elementos que surgen de los datos. Primero, el papel de cierto nivel de educación y en ciertas áreas para la inserción en el mercado laboral. Segundo, la ausencia de oportunidades y el que ciertas ocupaciones, incluso de tiempo completo, no basten para cubrir las necesidades de ingresos de ciertos segmentos sociales.

La tercera observación hace énfasis en que lo que más valoran los domiciliarios es lo que distingue a estas empresas: los mayores ingresos comparativos, la falta de oportunidades en otros sectores y una mayor flexibilidad, que son temas que deben estudiarse a profundidad. Particularmente la falta de oportunidades, que refleja la realidad del mercado laboral colombiano, debe analizarse en sus causas, para determinar cómo resolverla. En futuras investigaciones debería abordarse el tema de la sostenibilidad de los altos ingresos que manifiestan algunos de los domiciliarios. Estos ingresos pueden ser un atractivo de las plataformas tanto para clientes como para trabajadores, pero puede que provengan, por ejemplo, de los fondos de capital de riesgo. En caso de que la fuente no sea permanente, podrían verse afectados los niveles de ingresos de los domiciliarios en el mediano o largo plazo.

A todo lo mencionado se suma un cuarto punto: los domiciliarios parecen tomarse muy en serio esta labor. Varias de las respuestas de la encuesta apuntan a que es la principal ocupación, la principal fuente de ingresos y hasta de satisfacción personal. No solo se debe considerar su dedicación y cumplimiento, sino también el hecho de que los encuestados afirman seguir prácticas asociadas al mercado laboral tradicional (como los aportes a la seguridad social).

En la encuesta, por lo general los domiciliarios manifiestan estar satisfechos con esta ocupación. No obstante, hay varias categorías que deberían tenerse en cuenta en futuras investigaciones:

- Los completamente satisfechos:
  - Por única opción, debido a falta de trabajo o a la nacionalidad, incluyendo la regulación migratoria que se requiere en otros casos.
  - Porque se sienten bien.

- ▶ Los que tienen críticas específicas: sugieren posibilidades de mejora, pero no manifiestan ninguna insatisfacción.
- ▶ Los que están alineados con las críticas externas y piden, por ejemplo, una participación de las plataformas en el aporte a seguridad social.
- ▶ Los que consideran que está completamente mal.

Estos resultados de la encuesta permiten afirmar que las plataformas son valoradas socialmente no solo por los clientes, sino porque son una fuente de demanda de trabajo para personas que han sido excluidas.

# Conclusiones

---

Las formas de trabajo creadas a partir de la Revolución 4.0 se caracterizan por lo difícil que resulta encuadrarlas en algún modelo de relaciones laborales preexistente. De hecho, calificarlas como trabajos atípicos es lo más conveniente para asumir el reto de estudiarlas y entender de qué se tratan.

Las posibilidades que ofrecen las plataformas digitales se pueden caracterizar por su tipo de actividad: si prestan un servicio, si son intermediarias, las diversas maneras en que están organizadas, las personas a las que se dirigen, los agentes que interactúan a través de ellas, así como un buen número de particularidades que evidencian lo diverso y avanzado del sector en materia de desarrollo tecnológico.

Las plataformas de entregas a domicilio son una modalidad, quizá la más reconocida y, por ende, la que más concentra las discusiones sobre la laboralidad o no de quienes trabajan como repartidores, que, con su trabajo, han sido artífices de los beneficios que han obtenido las plataformas, los establecimientos y los consumidores. A su vez, quienes trabajan como repartidores se ocupan en una actividad que es atractiva por los altos niveles de flexibilidad en los horarios, por estar disponibles para otras actividades y por la multiplicidad de trabajos de forma simultánea. Además, es una fuente de ingresos; en algunos casos, la principal, y en otros, complementaria.

Por esto, entre los argumentos que se ha dado para que en el trabajo a través de plataformas no se haya establecido un contrato laboral figura su funcionamiento: se dice que no corresponde al escenario tradicional de un trabajo en condiciones de heterodirección, ubicado en un sitio determinado, estable, con jornadas y horarios preestablecidos y con un solo poder disciplinario, entre otras. Y que, en la división tradicional binaria entre trabajo subordinado y trabajo independiente, se la ubica en esta última por “encajar” mejor.

Con todo, es importante profundizar en el grado de innovación de estas soluciones, pues el servicio a domicilio ya existía antes de la Revolución 4.0, con una percepción distinta sobre la regulación aplicable y la relación laboral.

Al analizar el modelo, se encuentra que la independencia o autonomía del repartidor tiene varios límites que impone unilateralmente la plataforma, como las tarifas, la modalidad de cobro del servicio, las instrucciones y el cumplimiento de protocolos que establece la aplicación, el peso de las valoraciones de los clientes sobre las clasificaciones de los trabajadores en la plataforma, el seguimiento al número de horas de conexión y de pedidos rechazados. De modo que se concluye que existe una dependencia frente a la principal herramienta de trabajo —el software desarrollado por la plataforma— para cumplir la labor, y se cuestiona el carácter de trabajadores independientes de los repartidores.

En el afán de saber qué hacer y, por tanto, definir las características de ser repartidor a través de una plataforma, la doctrina ha hecho referencia a una tercera categoría intermedia, que no reconoce el carácter laboral de este trabajo, pero que sí los protege con las normas de seguridad social. Pareciera que esta situación es la que recogen los proyectos de ley que actualmente se tramitan en el Congreso de la República, dirigidos a todo el sector de plataformas y no solamente al de entregas a domicilio. Estas propuestas, sin embargo, se limitan al componente de cotizar la seguridad social, y no incluyen otras protecciones asociadas a una relación laboral, como, por ejemplo, el salario mínimo.

Por ello, resulta relevante entender cómo funciona este trabajo y cómo se han zanjado en otros países las controversias jurídicas que derivan de la necesidad de clasificar este tipo de trabajadores. Y es que dichos dictámenes evidencian el desarrollo de ciertas categorías conceptuales, como los indicios de laboralidad, la subordinación y la dependencia, que pueden resultar pertinentes a la hora de resolver las controversias que se presenten ante las autoridades del país.



Considerar que el trabajo a través de plataformas excluye la aplicación del derecho laboral a las relaciones que involucra por lo novedoso que resulta no parece ser una opción acertada, pues el derecho laboral siempre se ha enfrentado al reto de responder a fenómenos que son posteriores a su creación. Lo que ha hecho, con unos tiempos algunas veces discutibles, es adaptar algunas de sus instituciones de tal forma que permitan establecer si hay un trabajo subordinado y, con ello, lograr un equilibrio en las relaciones capital-trabajo.

Tampoco puede pretenderse que el derecho laboral se aplique de manera automática a toda prestación de un servicio personal, porque llevaría al absurdo de laboralizar relaciones que no lo son. Por ello, la realidad de los hechos será la que termine definiendo si se aplican o no los elementos del contrato de trabajo. En todo caso, queda claro que cualquier nueva forma de organización del trabajo no puede generar precariedad, por lo que los marcos regulatorios deben revisarse para atender esa exigencia y crear condiciones que hagan viable el modelo y preserven los derechos fundamentales del trabajador. En este sentido, las conclusiones del presente diagnóstico son un insumo esencial.

Por ello, el valioso ejercicio estadístico aquí realizado debe tenerse en cuenta en las discusiones que se lleven a cabo y ampliarse en el futuro. Es necesario reconocer que esta “nueva” economía, que llegó para quedarse, no solo es meritoria por la utilización de la tecnología, sino porque es valorada socialmente por los diferentes *stakeholders*. Implica cambios que no pueden ser ni detenidos ni adaptados a los paradigmas que se conocían previamente. Además, el auge de estas plataformas refleja muchos problemas estructurales que pudieron ser causados por la situación institucional o por desafíos sociales pendientes en todos los ámbitos, incluido el regulatorio (Garay Vargas, 2019).

La encuesta que aquí se presenta arroja resultados muy interesantes que deben profundizarse en futuras investigaciones. La amplia participación y las respuestas (en particular, las cualitativas) permiten pensar que los domiciliarios necesitan ser escuchados y quieren participar en el debate que, hasta ahora, se ha limitado a funcionarios y académicos.

Los resultados reflejan, particularmente, la complejidad del debate y la forma de abordarlo. Es importante evitar el afán regulatorio inmedatista antes de comprender todos los elementos que son parte del trabajo de plataformas en Colombia, tratando de minimizar las externalidades, los fallos y los costos sociales de cualquier medida sugerida o implementada.

# Recomendaciones

---

A partir de lo observado en el estudio, las principales recomendaciones son:

- Proponer la creación de un observatorio de trabajo para la economía de las plataformas, bajo la coordinación del Ministerio del Trabajo. Podría crearse a partir de la información que exija periódicamente el Ministerio del Trabajo a las plataformas que operan en el país, que ayude a entender su incidencia en el empleo, en la empleabilidad, en las oportunidades y en las condiciones de trabajo, entre otros.
- El Gobierno debería solicitar a todas las plataformas entregar los datos anónimos de sus colaboradores, para avanzar en la caracterización de las condiciones de trabajo en el sector y definir las estrategias de respuesta, incluyendo el desarrollo normativo y el fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control de manera más acertada<sup>116</sup>.
- Sobre la base de la información recopilada en el observatorio, el Gobierno nacional debe poner en marcha acciones para cumplir con el mandato del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 y establecer una caracterización del trabajo y de los trabajadores de plataformas en el país.
- Llevar adelante un ejercicio de discusión tripartita y concertación de la normatividad y la política laboral aplicable al sector de plataformas, en el seno de la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales.
- En cualquier propuesta normativa, el Estado colombiano debe garantizar el reconocimiento y el ejercicio de los Derechos y Principios Fundamentales del Trabajo, así como el establecimiento de un sistema que facilite el acceso a la seguridad social de los trabajadores de plataformas. En el mismo sentido se posiciona la Declaración del Centenario de la OIT (2019), que señala que todos los trabajadores deberían gozar de protección adecuada de conformidad con los principios del Programa de Trabajo Decente, teniendo en cuenta: i) el respeto de sus derechos fundamentales; ii) un salario mínimo adecuado, establecido por ley o negociado; iii) límites máximos al tiempo de trabajo y iv) la seguridad y salud en el trabajo.
- Proponer al Consejo Superior de la Judicatura la creación de un repositorio de jurisprudencia laboral con casos en que estén involucradas las plataformas, para analizar las sentencias y generar reportes que permitan entender el manejo que les dan la jurisprudencia.
- Es importante que el país realice nuevas investigaciones, para corroborar y ampliar los alcances de los resultados de la encuesta que expone el presente estudio. Se requiere diseñar nuevas encuestas, con diferentes enfoques. Además, se sugiere indagar sobre las condiciones de vida de los domiciliarios y sobre sus pretensiones salariales. Teniendo en cuenta el actual contexto de la COVID, es importante llevar adelante un estudio que documente los riesgos del trabajo en la pandemia y sus efectos en la vida, salud y seguridad de los trabajadores. Sobre esta base, el Gobierno debería proponer un novedoso modelo de gestión para identificar, prevenir y mitigar los riesgos laborales en el sector.
- Cualquier reforma o regulación que se realice debe tener un abordaje comprehensivo y multidimensional, incluyendo, por ejemplo, la estructura del mercado laboral y del sistema educativo.
- Es importante que el Gobierno, con la participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores, avance en la creación espacios de comunicación entre domiciliarios y plataformas, para conocer y resolver las inquietudes de los primeros de manera más expedita.

---

<sup>116</sup> Como referencia puede revisarse el informe de la Ciudad de Nueva York (Taxi & limousine commission): <http://www.centrernyc.org/an-earnings-standard>

# Bibliografía

---

- Agencia de Información Laboral*. 2020. "Nace Unidapp, el Sindicato de los Trabajadores de Plataformas en Colombia". 8 de octubre de 2020. <https://ail.ens.org.co/noticias/nace-unidapp-el-sindicato-de-los-trabajadores-de-plataformas-en-colombia/>
- Al Día*. 2019a. "Justicia Rappi-da: Se ordena cautelarmente a Rappi a reincorporar en su aplicación informática y móvil a los actores bloqueados luego de una reunión sindical". 9 de abril de 2019. <https://aldiaargentina.microjuris.com/2019/04/09/justicia-rappi-da-se-ordena-cautelarmente-a-rappi-a-reincorporar-en-su-aplicacion-informatica-y-movil-a-los-actores-bloqueados-luego-de-una-reunion-sindical/>
- . 2019b. "La justicia por delivery no es rappidita: Se revoca la medida cautelar innovativa impuesta a Rappi pues no es posible determinar la calificación jurídica del vínculo entre repartidores y la app". 31 de julio de 2019. <https://aldiaargentina.microjuris.com/2019/07/31/la-justicia-por-delivery-no-es-rappidita-se-revoca-la-medida-cautelar-innovativa-impuesta-a-rappi-pues-no-es-posible-determinar-la-calificacion-juridica-del-vinculo-entre-repartidores-y-demandada/>
- Ámbito Jurídico. 2018. "Circunstancias de levantamiento del velo corporativo se deben analizar en cada caso concreto". 21 de agosto de 2018. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/mercantil/mercantil-propiedad-intelectual-y-arbitraje/circunstancias-de-levantamiento-del>
- Arévalo Romero, Lorena; Jorge Eliécer Manrique, Katerine Bermúdez, Liz Camila Barbosa, Fernando Corredor, Manuel Gerardo Duarte, Hernán Mauricio Moreno. 2017. *Sujetos susceptibles de ser demandados en los procesos laborales frente a ciertas tipologías contractuales*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Berg, Janine. 2016. "Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers". *Conditions of Work and Employment Series*, 74. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_479693.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_479693.pdf)
- Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani y M. Six Silberman. 2019. *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo, cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT.
- Bermúdez Alarcón, Katerine 2020. "Formas de trabajo a partir de las nuevas tecnologías y contrato de trabajo". En *Disrupción tecnológica, transformación digital y sociedad*, Tomo V. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. De próxima publicación.
- Caicedo, Sneyder. s. f.a "Consejos para ganar más con Uber Eats/ ayuda a nuevos socios repartidores Uber Eats". <https://www.youtube.com/watch?v=oFRvV1aR6-U>
- . s. f.b. "Uber Eats nuevos desafíos 2020, ¿mejor o peor?" <https://www.youtube.com/watch?v=QJ1cjz4mpnk>
- Cañigueral Bagó, Albert. 2019. *El mercado laboral digital a debate, plataformas, trabajadores, derechos y Worker Tech*. Madrid: Fundación COTEC.
- Carballo Mena, Cesar Augusto. 2019. "Vestigios del trabajo dependiente a propósito del escrutinio judicial de Uber Technologies, inc. y Dynamex Operations West, inc". *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 28, enero-junio de 2019.

- Cavas Martínez, Faustino. 2019. "Breves apuntes para una regulación multinivel del trabajo en plataformas digitales". *Revista de Derecho Social*, 87. España: Bomarzo.
- Center for the New Economy and Society. 2018. *The Future of Jobs Report 2018*. Ginebra: Foro Económico Mundial. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs\\_2018.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf)
- Comisión Europea. 2016. *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*. Bruselas: Comisión Europea.
- Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. 2016. Decreto Único Reglamentario 780 de 2016, artículo 2.2.4.2.2.13.
- . Ministerio del Trabajo. 2020. Decreto 1174 de 2020, por el cual se adicional el capítulo 14 al Título 13 de la parte 2 del Decreto 1833 de 2016, a efectos de reglamentar el Piso de Protección Social para personas que devengan menos de un salario mínimo legal mensual vigente.
- Congreso de la República de Colombia. 1996. Ley 366 de 1996. Estatuto General de Transporte
- . 2018. Proyecto de ley número 082 de 2018 Cámara, "por medio del cual se regula el trabajo digital en Colombia y se dictan otras disposiciones".
- . 2019. Proyecto de ley número 190-2019 Senado "por medio de la cual se regula el trabajo digital económicamente dependiente realizado a través de empresas de intermediación digital que hacen uso de plataformas digitales en Colombia".
- . 2020a. Audiencia pública de la Comisión Séptima del Senado a los Proyectos de Ley sobre plataformas digitales. <https://www.youtube.com/watch?v=xoh2n2a2LBE&t=14499s>
- . 2020b. Proyecto de ley número 221-2020 Senado "por medio de la cual se establecen garantías sociales para las personas que generan ingresos mediante el uso de plataformas tecnológicas y se dictan otras disposiciones".
- . 2020c. Proyecto de ley número 246-2020 Senado "Por medio de la cual se protege el trabajo en entornos digitales mediante la regulación de la contratación de colaboradores autónomos a través de Plataformas Digitales de Economía Colaborativa"
- . 2020c. Proyecto de ley número 388-2020 Cámara "por la cual se establecen las condiciones de acceso a mecanismos de protección social a las personas que prestan servicios personales a través de plataformas digitales, y se dictan otras disposiciones".
- . 2020d. Proyecto de ley número 85-2020 Senado "Por medio de la cual se regula la contratación de personas y aportes a la seguridad social en las plataformas digitales y se dictan otras disposiciones".
- Cruz Caicedo, Maritza. 2020. "Trabajo en línea en las plataformas digitales: condiciones para lograr el trabajo decente". Tesis doctoral en Derecho, Universidad de Bogotá.
- Cruz Villalón, Jesús. 2017. "Las trasformaciones de las relaciones laborales ante la digitalización de la economía". *Temas Laborales* 38.
- De Stefano, Valerio. 2016. "Crowdsourcing, the gig-economy and the law". *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, núm. 3.
- De Stefano, Valerio y Mathias Wouters. 2019. "Should digital labour platforms be treated as a private employment agencies? Foresight Brief". *The European Trade Union Institute*. <https://www.etui.org/publications/foresight-briefs/should-digital-labour-platforms-be-treated-as-private-employment-agencies>
- Dinero*. 2020a. "Colombianos recurren a las plataformas de domicilios para generar ingresos". 16 de abril de 2020. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/plataformas-de-domicilios-la-alternativa-de-los-colombianos-sin-empleo/284363>

- . 2020b. "Domiciliarios de Rappi protestan en Bogotá por mejores condiciones." 15 de agosto de 2020. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/protestas-de-domiciliarios-de-rappi-hoy-15-de-agosto-en-bogota/295897>
- El Tiempo*. 2018a. "Uber Eats apunta a 3.500 restaurantes aliados en Colombia en el 2018". 29 de junio de 2018. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/cobertura-de-uber-eats-en-colombia-237354>
- . 2018b. "Domicilios.com comenzó a pagar seguridad social a trabajadores". 12 de noviembre de 2018. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/domicilios-com-comenzo-pagando-la-seguridad-social-a-sus-trabajadores-292578>
- . 2020a. "Rappitenderos protestan por nuevas medidas en la aplicación". 2 de marzo de 2020. <https://www.eltiempo.com/bogota/rappitenderos-protestan-por-nuevas-medidas-en-la-aplicacion-468268>
- . 2020b. "Uber Eats le dice adiós a Colombia". 22 de octubre de 2020. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/uber-eats-el-servicio-de-domicilios-de-uber-dejara-de-operar-en-colombia-544639>.
- Felstiner, Alek. 2011. "Working the crowd: employment and labor law in the crowdsourcing industry", *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, vol. 32, núm. 1.
- Fernández, Cristina y Juan Benavides. 2020. *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. Bogotá: Fedesarrollo.
- Fernández-Trujillo, Francisco. 2020. "Precariedad e inestabilidad: contradicciones en el trabajo en las plataformas de reparto de comida". *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 17 (1).
- Fiquitiva Martínez, Catalina. 2019. "Caracterización del mercado laboral en las economías colaborativas en Bogotá". Tesis de pregrado, Universidad de La Salle, Bogotá.
- Forbes*. 2020. "iFood adquiere Domicilios.com con una fusión que sacudirá el mercado de los domicilios". 8 de abril de 2020. <https://forbes.co/2020/04/08/tecnologia/ifood-adquiere-domicilios-com-con-una-fusion-que-sacudira-el-mercado-de-los-domicilios/>
- Fox Rothschild. 2010. "Martinez v. Combs: a new definition of an employer". *Newsletters*. Third Quarter 2010. <https://www.foxrothschild.com/publications/martinez-v-combs-a-new-definition-of-an-employer/>
- Gamonal Contreras, Sergio y Caterina Guidi Moggia. 2012. *Manual del contrato de trabajo*. Santiago de Chile: Legal Publishing y Thomson Reuters.
- Garay Vargas, Javier Leonardo. 2019. "¿Afectan las regulaciones laborales el desempeño económico de los países? Evidencia en América Latina (más Estados Unidos y Canadá)". En *La realidad del contrato y su situación en Sudamérica*, coordinado por Katherine Bermúdez y Agustín Emame. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- González Charry, Guillermo. 2003. *Derecho laboral colombiano. Relaciones individuales*, décima edición. Bogotá: Legis.
- Gorelli Hernández, Juan. 2019. "Indicios de laboralidad en el trabajo a través de plataformas (*crowdsourcing offline*)". En *Revista de Derecho Social*, 86.
- Grandas, Julián David. 2018. "Rappi: pedal, sudor y plata". *Uniminuto Radio*, 6 de noviembre de 2018.
- Jaramillo Jassir, Iván Daniel. 2020. *Riders: entre el desvalor del trabajo y la superación del confinamiento*. Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung.

- Kathan, Wolfgang, Kurt, Matzler y Victoria Veider. 2016. "The sharing economy: Your business models friend or foe?". *Business Horizons*, Vol. 59, núm. 6, noviembre-diciembre; 663-672.
- La FM*. 2019. "Me le quito el sombrero a los rappitenderos". 30 de julio de 2019. <https://www.lafm.com.co/bogota/lo-dificil-que-es-ser-rappitendero>
- La República*. 2019a. "Rappi alcanza los 100.000 repartidores en siete países de América Latina". 12 de agosto de 2019. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/rappi-alcanza-100000-repartidores-en-siete-paises-de-america-latina-2895127>
- . 2019b. "Un empleado de salario mínimo vale \$1.479.684 para su empresa cada mes". 27 de diciembre de 2019. <https://www.larepublica.co/economia/un-empleado-de-salario-minimo-vale-1479684-para-su-empresa-cada-mes-2947773>.
- . 2020a. "Los cinco puntos clave que debe conocer un restaurante al vender a través de Rappi". 22 de enero de 2020. <https://www.larepublica.co/empresas/los-cinco-puntos-clave-que-debe-conocer-un-restaurante-al-vender-a-traves-de-rappi-2954747>
- . 2020b. "Alianza In, la asociación creada por aplicaciones de tecnología a cargo de David Luna". 20 de mayo de 2020. <https://www.larepublica.co/empresas/alianza-in-la-asociacion-creada-por-aplicaciones-de-tecnologia-a-cargo-de-david-luna-3008278>
- Lewis Silkin. 2018. "Trade unions Deliveroo judicial review challenge fails". Lewis Silkin, 5 de diciembre de 2018. <https://www.lewissilkin.com/en/insights/trade-unions-deliveroo-judicial-review-challenge-fails>
- Madariaga, Javier, César Buenadicha, Erika Molina, y Christoph Ernst. 2019. *Economía de plataformas y empleo ¿cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC, BID y OIT.
- Maldonado Narváez, Marlon Iván. 2016. "Levantamiento del velo societario en Colombia: Un análisis del artículo 43 de la Ley 1258 de 2008". *Revista E-mercatoria*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emercar/article/view/5064/6101>
- Manrique Villanueva, Jorge Eliécer. 2008. "Aproximación al contrato de trabajo". En *Manual de Derecho Laboral*, VV AA. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Nuevo Periódico*. 2011. Los conductores de Uber y Lyft continuarán como contratistas independientes en California. 5 de noviembre de 2011. Disponible en: <https://nuevoperiodico.com/los-conductores-de-uber-y-lyft-continuaran-como-contratistas-independientes-en-california/>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 1997a. *C181 - Convenio sobre las agencias de empleo privadas (núm. 181)*. OIT.
- . 1997b. *R188 - Recomendación sobre las agencias de empleo privadas (núm. 188)*.
- . 1998. Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo en su octogésima sexta reunión, Ginebra, 18 de junio de 1998. [wcmcs\\_716596.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/whca/1998/whca086/whca086.pdf)
- . 2006a. La relación de trabajo – Elaboración de normas, procedimiento de simple discusión con miras a la adopción de una recomendación. Conferencia Internacional del Trabajo, 95.a Reunión. Comisión V (1). Ginebra, 31 de mayo-16 de junio de 2006
- . 2006b. *R198 - Recomendación sobre la relación de trabajo*. OIT
- . 2016. *El empleo atípico en el mundo: retos y perspectivas*. Ginebra: OIT.
- Ojeda Avilés, Antonio. 2007. "Ajenidad, Dependencia o Control: La Causa Del Contrato". *Derecho PUCP, Revista de la Facultad de Derecho*, 68, 375-404. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/issue/view/347>
- Páramo Montero, Pablo. 2017. "Las nuevas formas emergentes de trabajo. Especial referencia a la economía colaborativa". *Revista del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Madrid)*, 128.

- Peña Valenzuela, Daniel, coord. 2007. *La responsabilidad civil en la era digital*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Pérez Capitán, Luis. 2019. *La controvertida delimitación del trabajo autónomo y asalariado (el trade y el trabajo en las plataformas digitales)*. España: Aranzadi-Thomson Reuters. <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/controvertida-delimitacion-trabajo-autonomo-840809584>
- Ponce, Germán. 2019. "Elementos fundamentales para la protección de los trabajadores en la economía *gig*". *Revista Fasecolda*, 173. <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/issue/view/28>
- Portafolio. 2020a. "Uber sacude el mercado de domicilios a través de un nuevo servicio". 7 de julio de 2020. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/uber-sacude-el-mercado-de-domicilio-a-traves-de-un-nuevo-servicio-542444>
- . 2020b. "Reconocen vínculo laboral entre *picker* y plataforma digital". 29 de septiembre de 2020. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/reconocen-vinculo-laboral-entre-domiciliario-y-plataforma-digital-545135>.
- Sánchez-Urán Azaña, María Yolanda. 2019. "Las fronteras del contrato de trabajo y sistema de indicios de laboralidad". *Revista del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social*. Serie Derecho del Trabajo (143).
- Saturno Troccoli, Gustavo. 2009. "La Recomendación 198 de la OIT: las zonas grises o de frontera. III Congreso Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social". *Memorias y Comunicaciones*. *Revista Derecho del Trabajo*, 7 (extraordinario). Fundación Universitas.
- Smith, Rebecca y Sarah Leberstein. 2015. *Rights on demand: ensuring workplace standards and worker security in the on-demand economy*. National Employment Law Project – NELP. Septiembre de 2015.
- Todolí Signes, Adrián. 2015. "El impacto de la "ubereconomy" en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo". *IUSLabor* 3/2015.
- . 2016. *El trabajo en la era de la economía colaborativa*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Woodcock, Jamie. 2019. "Los efectos de la gig economy". En *El trabajo en la era de los datos* VVAA. Madrid: BBVA.
- Yeremian Law. s. f. "El impacto de la nueva "prueba ABC" para contratista independientes de la Suprema Corte de California". <https://www.yeremianlaw.com/es/derecho-laboral/el-impacto-de-la-nueva-prueba-abc-para-contratistas-independientes-de-la-suprema-corte-de-california/>
- Zaller Anthony. 2019. "Understanding the ABC test for independent contractors in California". *California Employment Law Report*. 29 de marzo de 2019. <https://www.californiaemploymentlawreport.com/2019/03/understanding-the-abc-test-for-independent-contractors-in-california/>



**Organización  
Internacional  
del Trabajo**

**Oficina de la OIT para los Países Andinos**

Edificio Torre Andina  
Av. 82 N° 12-18, Oficina 504  
Bogotá - Colombia

(57) 1 6237414  
[www.ilo.org/colombia](http://www.ilo.org/colombia)

 OITAndina