

Las plataformas web

(y qué demandar desde el sindicalismo latinoamericano)

Sofia Scasserra

(Investigadora y Docente, Instituto del Mundo del Trabajo Julio Godio-UNTREF, Asesora en Temas Económicos y de Comercio Internacional FAECYS - UNI Américas) Twitter @SofiaScasserra

Al principio surgieron tímidamente. Para complementar los empleos existentes y hacerse de un dinero extra decían. Era común escuchar este tipo de discurso. Te conectabas a un sitio web y de repente al poco tiempo, conseguías una manera de hacer algo de dinero adicional. El modelo de negocio se fue instalando hasta irrumpir escandalosamente en la escena con los primeros dilemas y conflictos de interés que surgieron.

Las plataformas web. Esa nueva manera de empleo por la que optan muchos, llegó para quedarse. Es indudable que vienen a resolver un problema muy costoso para las sociedades: lograr que la oferta y la demanda de bienes y servicios se encuentren de manera eficiente. Pero, ¿es necesario perder derechos y condiciones de trabajo por la eficiencia de mercado? ¿Son importantes y representativos estos empleos? ¿Cómo encararlos desde el sindicalismo? ¿Qué soluciones podemos proponer para que la tecnología y sus beneficios no vayan en detrimento de los derechos de los y las trabajadores?

Estas y otras cuestiones, serán abordadas a continuación.

¿Qué es una plataforma y cómo funciona?

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

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

Las plataformas de servicios parecían ser una buena idea para lograr lo que se denomina “economía colaborativa”, donde podíamos encontrar con quien compartir el auto camino al trabajo, o con quien intercambiar casa de veraneo. Este fue el espíritu en un principio. Lo que

comenzó con fines prácticos se convirtió en una fuente de trabajo para miles de personas a nivel mundial, sector que sigue creciendo a pasos agigantados.

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

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

El puntaje y sus problemas

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

- Cuánto tiempo demora el trabajador en responder consultas
- Cuánto tiempo demora en efectivamente entregar el producto o servicio
- Utiliza la forma de financiación que otorga la página web
- Cuántas horas al día trabaja
- Porcentaje de rechazo en los empleos ofrecidos
- Si tiene uniforme de la empresa (que debe comprar el propio trabajador)

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

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

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

plena, es mejor no trabajar que hacerlo sin la totalidad de sus capacidades, obviamente a costa de perder clientes y por ende, perder dinero.

No hay derecho a réplica, no existe la capacidad de decir al cliente “hoy no puedo pero entrego mañana”. El mediador electrónico resulta dilapidario con aquel “emprendedor” que busca poder trabajar.

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

El comercio electrónico, sus normas, y los empleadores

Para quienes aún no se encuentren en el tema, es bueno contar que el comercio electrónico a nivel internacional es mucho más que comprar y vender por internet. Una cosa es lo que se entiende por ésta actividad y otra muy distinta es la legislación que se desea aprobar para regularla (o mejor dicho, desregularla). La Organización Mundial de Comercio lo define como “**la producción, distribución, comercialización, venta o entrega** de bienes y servicios por medios electrónicos”. O sea que comercio electrónico es, por definición, todas las plataformas existentes y que existirán en un futuro.

Las reglas que se están negociando actualmente a nivel mundial para “regular” las actividades electrónicas pueden resumirse en cinco puntos fundamentales:

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

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

Estas reglas fijan un nuevo paradigma de trabajador “emprendedor” que se limita a utilizar plataformas operativas para buscar una salida laboral siendo usuario de los servicios de portales en internet, y de consumidor, al ser cada vez más dependiente de la tecnología y de la comodidad que ésta trae, dando gratuitamente el nuevo oro de potosí de la economía a las empresas: los datos.

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

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

La plataforma dicta las ordenes de cómo se debe entregar un producto o servicio, bajo qué condiciones, en cuanto tiempo y de qué forma. Todo está estandarizado y parametrizado y si el trabajador no cumple con esos parámetros es sancionado a través del algoritmo. Existen casos donde la plataforma dio de baja a la cuenta de trabajadores por haber rechazado numerosas ofertas de trabajo de manera sostenida en el tiempo, con lo cual no es cierta la falacia de que “sos tu propio jefe” y “podes elegir”. En efecto, si no aceptas, la plataforma se reserva el derecho de desvincularte de manera permanente: un despido encubierto.² Otras veces la plataforma ofrece promociones al cliente sin consultar al trabajador y cargándole a él el costo de dicho descuento. Tal es el caso del envío bonificado en Mercado Libre o promociones de 2x1 en Rappi, donde se ofrece un beneficio y el costo adicional lo tiene el trabajador que se ve obligado a aceptarlo a fin de no ser calificado de manera negativa.

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

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

Derechos vulnerados

Desde que surgieron estas nuevas formas de trabajo “atípicas” mucho se ha dicho sobre la capacidad de registrarlos y otorgarles derecho a la salud y la jubilación. En Alemania ya existe un sistema parecido al que utilizan los actores, con una caja de trabajadores de plataformas, que

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

brinda estos beneficios a los mismos. Estas propuestas son múltiples e interesantes y son de fácil acceso a través de la web. Pero, ¿son estos los únicos derechos que son vulnerados?

- La jornada de ocho horas. La mayoría de estas plataformas no tiene un mínimo ni un máximo de horas que puedes estar conectado. Solo algunas te “sugieren” tomar un descanso en caso de que se superen las 12 horas de trabajo sin interrupción, y aun así con solo desconectarte unos minutos y reconectarse estaría resuelto el problema para comenzar el conteo de cero nuevamente
- El salario mínimo. La gran mayoría no cumple con este parámetro, donde si un trabajador permanece activo 8 horas al día, 5 días a la semana, no llega a cubrir el salario mínimo vital y móvil con los servicios que presta.
- Vacaciones, días por enfermedad y otros. Obviamente como el trabajo es a demanda y el trabajador cobra por cada servicio, estos beneficios son inexistentes. Pero más aún, ni siquiera el trabajador tiene derecho a trabajar si no está dispuesto a tener una excelente performance, puesto que el algoritmo lo castiga crudamente. Es a todo o nada, no pudiendo tener un día por enfermedad donde el trabajador esté dispuesto a no perder toda su paga del día a cambio de no hacer reposo.
- Trabajo infantil y trabajo forzado. No hay manera de controlar en algunas plataformas de que efectivamente aquella persona que está registrada sea la que está otorgando el servicio. Por ende, es susceptible de esconder fraudes de este tipo.
- Horas ociosas. Al conectarse a la plataforma, no siempre hay disponible trabajo. Puedo estar varias horas esperando una oferta de trabajo antes de que me llegue alguna. ¿Quién se hace cargo de esas horas improductivas que destiné a mi empleo pero que nadie me paga?

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

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

La realidad es que frente a los cambios económicos y las duras realidades de algunos sectores vulnerables como minorías sexuales, migrantes y mujeres, los empleos de plataforma ofrecen una opción atractiva de inserción laboral para los jóvenes sobre todo, que tienen alto conocimiento y manejo de la tecnología y no deben enfrentarse a la aprobación por parte de un representante empresarial en una entrevista laboral. En efecto, la virtualidad hace que frente a realidades duras y tristes como la discriminación, la xenofobia, el racismo, o la explotación laboral, una plataforma ofrezca una salida rápida y accesible a todos.

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

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

Ideas para la negociación colectiva y la regulación activa

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

1. Respeto por los derechos fundamentales

El trabajo es trabajo. Y por el solo hecho de ser trabajador se deben respetar los derechos universales declarados en la OIT. Esto incluye la libertad sindical y la negociación colectiva. Las plataformas y algoritmos están diseñadas por seres humanos, debe ser menester demandar que esas personas que tienen en sus manos la responsabilidad, tengan presentes estos derechos a la hora de determinar las condiciones de trabajo del sector y de no cumplirlos, tener la posibilidad de ser demandados a nivel nacional e internacional.

2. Portabilidad del rating

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

3. Portabilidad de datos

Los datos y el historial laboral debe ser portable. Cuando un trabajador o trabajadora se desvincula de una plataforma debe tener derecho a pedir se le entregue toda su información, así puede tener su historial laboral y su performance que sirva como curriculum de todo lo realizado durante su vida.

4. Canales de comunicación con los trabajadores

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

5. Días de baja performance admitidos

En todas las plataformas, debe existir una manera de que el trabajador avise que ese día tendrá una performance limitada y el algoritmo evite calificarlo. Esto es fundamental

sobre todo para las mujeres, que al hacerse cargo de la economía del cuidado mayormente, sufren de días donde no pueden estar al 100% trabajando puesto que tienen niños enfermos o tareas del hogar que deben resolver. Es frecuente que esos días, el trabajador opte por no trabajar directamente perdiendo dinero, antes que ingresar a su empleo y ser castigado producto de su baja atención. Se debe contemplar un mínimo de días al mes donde el trabajador y/o trabajadora pueda tener el derecho a solicitar que ese día su performance no sea tomada en cuenta y no se lo castigue por ser limitada su capacidad en la jornada.

6. Exigencia de registración e información a las autoridades

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

7. Sistema registral para múltiples empleadores

Si la flexibilidad es el empleo moderno, y los empleos de plataforma son el paradigma de éstos, un sistema registral que contemple múltiples empleadores para ellos, es necesario. Existen ya experiencias a nivel internacional con los actores, por ejemplo, que tienen un sistema particular en países como Argentina, donde existe la posibilidad de tener diversos empleos, pero todos aportan a un sistema de jubilación y salud en beneficio del trabajador.

8. Jornadas limitadas

Se debe respetar la jornada laboral como lo establezca la ley local. No puede ser admitido trabajar 20 horas en un día. La plataforma luego de una determinada cantidad de horas trabajadas, debe desconectarse automáticamente no permitiendo al trabajador reconectarse hasta que no pase un mínimo de tiempo de descanso.

9. Salario mínimo

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

10. Consulta a los trabajadores

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

11. No aprobar normas internacionales vinculantes respecto al comercio electrónico

Es fundamental mantener la soberanía y la potestad de regular las plataformas, sobre todo en esta primera fase inicial donde hay desconocimiento respecto de sus posibilidades. Los Estados soberanos deben ser capaces de exigir presencia comercial, pago de impuestos, y protección de datos, entre otras cosas, a fin de no atarse a un sistema de precarización laboral internacional. Tratados como el TISA, el TPP, la Organización Mundial de Comercio, entre otros, deben discontinuar las negociaciones en torno al comercio electrónico.

12. Instancias de control

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

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