



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias Jurídicas

Carrera de Derecho

**EL SISTEMA DE CONTRATACIÓN DE LAS
EMPRESAS DE ECONOMÍA ON DEMAND Y SU
RELACIÓN CON EL CONTRATO INDIVIDUAL
DE TRABAJO EN LA LEGISLACIÓN
ECUATORIANA.**

Autor:

Mateo José González González

Director:

Abg. Sebastián Diego Medina Altamirano

Cuenca-Ecuador

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi abuelo Gonzalo quien fue mi inspiración para estudiar derecho, un ejemplo de abogado, pero sobre todo de persona.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres quienes siempre dieron todo de sí para permitirme cumplir mis sueños. Agradezco a mi familia quienes siempre me respaldaron a lo largo de mi carrera con su apoyo y cariño. Agradezco a mis amigos con quienes he podido crecer cada día más como persona.

RESUMEN

Dentro del presente trabajo de titulación fue analizado si las formas de contratación que utilizan las nuevas empresas tecnológicas, en base al concepto de economía on demand, tienen carácter laboral. El primer capítulo se enfoca en general de los elementos esenciales que componen un contrato de trabajo en el Ecuador, analizando legislación sobre la materia, doctrina y jurisprudencia nacional existentes. El segundo capítulo tiene por objeto estudiar la economía on demand, sus características esenciales y su relación con las sociedades; fueron analizados estudios realizados por distintos autores y noticias relevantes mundialmente. Finalmente, el tercer capítulo estudia como la economía on demand se ajusta a la normativa laboral ecuatoriana y como otras legislaciones afrontan esta problemática; se realizó un estudio de los contratos celebrados por estas empresas y se estudió sentencias relevantes emitidas por juzgados internacionales.

Palabras clave: economía on demand – empresas on demand – formas de control – prestadores de servicios – subordinación.

ABSTRACT

This research analyzed if the hiring forms used in new technology companies that use the on demand economy concept are forms of contracts. The first chapter analyzed the essential elements that constitute a work contract in Ecuador by analyzing the legislation on the matter, doctrine, and national jurisprudence in existence. In the second chapter, it was analyzed the on demand economy. Its essential characteristics and its relation with the societies. Also, studies made by different authors and relevant news worldwide were analyzed. Finally, the third chapter covered how the on-demand economy adjusts to the Ecuadorian work legislation and how other legislations have faced this problem. A study between the contracts made by these companies and the relevant judgments pronounced by international judges was carried out.

Keywords: forms of control – on-demand companies – on-demand economy – service providers – subordination.

Translated by



Mateo González



ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	III
Introducción	1
CAPÍTULO 1	2
1. EL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA.	2
1.1. Tutela del contrato individual de trabajo en el Ecuador.	2
1.1.1. Generalidades.	2
1.1.2. Solemnidades inherentes a todos los contratos.	4
1.1.3. Elementos esenciales del contrato individual de trabajo.	8
1.1.3.1. El acuerdo de voluntades entre los contratantes.	8
1.1.3.2. Prestación de servicios lícitos y personales.	9
1.1.3.3. Relación de dependencia o Subordinación.	10
1.1.3.4. La remuneración.	13
1.1.4. Tipos de contratación individual.	15
1.1.4.1. Según la forma de celebración: Expreso o Tácito.	17
1.1.4.2. Según la forma de remuneración: a sueldo, a jornal, en participación o mixto. 18	
1.1.4.3. Según el tiempo de contratación: indefinido, de temporada, ocasional o eventual.	19
1.1.4.4. Por la forma de ejecución: obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.	22
1.2. La relación laboral a consecuencia del contrato individual de trabajo.	26
1.2.1. Características de la relación laboral	26
1.2.2. Garantías y beneficios de la relación laboral en el Ecuador.	29
1.2.2.1. Garantías de la relación laboral.	29
1.2.2.2. Beneficios de orden social.	32
CAPÍTULO 2	42

2. ANÁLISIS DE ALGUNAS EMPRESAS DE ECONOMÍA ON-DEMAND.....	42
2.1. El surgimiento de la economía on-demand.	42
2.1.1. Antecedentes de la Economía on demand.	42
2.1.2. Actualidad de la economía on demand.	45
2.1.3. El surgimiento de la economía on demand en Latinoamérica.....	48
2.2. Características de la economía on demand.	50
2.2.1. Generalidades.....	50
2.2.2. Elementos característicos utilizados por empresas de la economía on demand.	54
2.2.2.1. Creación, desarrollo y utilidad de plataformas digitales.	55
2.2.2.2. Facilidad de acceso al campo laboral.....	56
2.2.2.3. Trabajadores independientes: libertades horarias y condiciones flexibles.....	57
2.2.2.4. Novedosos sistemas de control aplicados al modelo on demand.....	59
2.3. Empresas de alto impacto a nivel mundial que forman parte de la economía on demand.....	61
2.3.1. El caso Uber.	61
2.3.2. El caso de Glovo.....	64
2.4. El impacto de las empresas de economía on demand en el mercado laboral ecuatoriano.	66
CAPITULO 3.....	71
3. CONTRATACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL ECUADOR BAJO EL SISTEMA DE ECONOMÍA ON-DEMAND.	71
3.1. Análisis de los elementos laborales encontrados en los contratos realizados entre las empresas de economía on-demand y los prestadores del servicio en Ecuador.....	71
3.1.1. Derechos y obligaciones reconocidos a los prestadores de servicios on demand.	71
3.1.2. La prestación de servicios como elemento laboral de la economía on demand.	77
3.1.3. Formas de Remuneración de las empresas on demand.....	79
3.1.4. Existencia de subordinación dentro de la economía on demand.....	83
3.1.4.1. Formas de Control aplicadas por las empresas on demand.	86
3.2. La legislación ecuatoriana y las nuevas formas de contratación.....	90
3.2.1. Aplicabilidad de las normas laborales actuales a estas nuevas formas de contratación	90
3.2.2. Responsabilidad aceptada por las compañías on-demand frente a los prestadores del servicio en Ecuador.	93

3.3. Análisis de legislación comparada: como internacionalmente se ha afrontado la problemática laboral.	96
3.3.1. El caso Uber en Reino Unido.	97
3.3.2. La situación on demand en los Estados Unidos.	100
3.3.3. El problema on demand en España.	101
3.3.4. El caso Latinoamericano.	103
Conclusiones.	105
REFERENCIAS	109
ANEXOS	113

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Términos y Condiciones de contratación de Uber.....	113
Anexo 2: Guías comunitarias de Uber.	126

Introducción

El derecho al trabajo ha sido una rama del derecho esencial para la vida de las sociedades desde su concepción a mediados del siglo XX. Esta rama del derecho viene a establecer y reconocer los derechos que tienen tanto los trabajadores como los empleadores al momento de constituir una relación laboral. Los elementos que forman parte del derecho laboral han sido delimitados claramente por las leyes de los países, así como por los distintos trabajos de los autores que han estudiado el derecho laboral. Estos elementos que sirven para delimitar la existencia de una relación laboral han sido considerados como inalterables y como el pilar fundamental sobre el que descansa todo el derecho laboral.

Con el advenimiento de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información, el mundo ha dado un cambio importante en la forma en que las personas se relacionan unas con otras. Estas nuevas tecnologías han entrado a formar parte de la vida diaria de las personas, facilitando sus tareas y volviendo rápido y sencillo aquello que antes podía ser considerado como complicado y engorroso. Es innegable el avance que la tecnología ha brindado a la humanidad y la importancia que reviste en la vida cotidiana de las sociedades.

En este sentido, el trabajo no podía quedar fuera de este fenómeno global, paulatinamente se ha visto como la tecnología ha ido reformando la forma en la que las personas realizaban sus labores. Sin embargo, debido al acelerado avance de la tecnología, el derecho laboral no ha podido mantener el mismo ritmo de desarrollo y ha quedado rezagado al momento de regular la intervención de la tecnología en el ámbito laboral. Es así que surge el concepto de la economía on demand. Por medio de la tecnología, nuevas empresas han adoptado este concepto que ofrece mayores facilidades a la hora de conseguir mano de obra al catalogar a los trabajadores como prestadores de servicios independientes.

Para distintos autores este nuevo concepto de trabajo vía aplicativos móviles es tan solo el último golpe en un ya tambaleante derecho laboral. La economía on demand viene imponer unas reglas de juego completamente distintas a las antes establecidas destruyendo, en apariencia, a los elementos fundamentales de una relación laboral. Es así que dentro del presente proyecto de titulación se analizará como la economía on demand ha cambiado la panorámica laboral en el Ecuador, cual es la respuesta que se ha emitido por parte de los estudiosos del sistema laboral y si efectivamente es el derecho laboral el encargo de regular al nuevo sistema on demand.

CAPÍTULO 1

1. EL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO LA LEGISLACIÓN ECUATORIANA.

1.1. Tutela del contrato individual de trabajo en el Ecuador.

1.1.1. Generalidades.

El contrato individual de trabajo es la base sobre la cual descansa gran parte del derecho laboral. Desde su concepción han existido un sin número de definiciones otorgadas por los más reconocidos tratadistas del derecho. Con el propósito de iniciar el análisis de la figura del contrato individual de trabajo, se analizará la definición contenida en el Código de Trabajo ecuatoriano:

Artículo 8.- Contrato Individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

De la definición otorgada por el legislador se pueden verificar varias situaciones.

1. En primer lugar, el contrato individual de trabajo es un convenio, es decir un acuerdo de voluntades de las partes contratantes, las cuales libre y voluntariamente deciden iniciar una relación jurídica de índole laboral.

2. El contrato individual de trabajo se celebra al menos entre dos partes. Los involucrados dentro de la relación laboral celebrada serán por lo menos un empleador y un trabajador. El trabajador es la persona que pone a disposición su trabajo, oficio, conocimientos o fuerza física a servicio de otra persona para ejecutar una actividad determinada. Siempre deberá ser una persona natural, no puede considerarse como trabajador a una persona jurídica. Mientras que el empleador es la persona, natural o jurídica, que contrata dichos servicios y ofrece a cambio el pago de una remuneración, estipendio o ganancia.

3. De la definición se coligen a su vez los tres elementos fundamentales para contemplar un contrato laboral: servicios lícitos y personales, bajo relación de dependencia y por una remuneración. Dichos elementos serán analizados a profundidad en el desarrollo de este capítulo.

Una vez analizado el concepto que la legislación ecuatoriana otorga al contrato individual del trabajo se observan algunas definiciones dadas por tratadistas que son coincidentes con la misma.

- José María Obando manifiesta: “Consiste el contrato de trabajo en el acuerdo de carácter laboral en virtud del cual un trabajador y un empresario se obligan correlativamente, como subordinado y subordinante.”(Obando, 2016)

- Menéndez Pindal sostiene que el contrato individual del trabajo “es el acuerdo de prestar un trabajo, por cuenta ajena, bajo remuneración y dependencia.” (Ochoa, 1996)

- Hugo Valencia a su vez, tomando como base la definición otorgada por la ley, afirma que el contrato de trabajo es oneroso, consensual, conmutativo y de tracto sucesivo. (Valencia Haro, 1979)

Con estos conceptos, se puede observar cómo la legislación ecuatoriana ha recogido de forma correcta lo estudiado por los distintos tratadistas. Cabe mencionar además el elemento social que prima dentro de todas estas definiciones. El objetivo final de todo contrato de trabajo es dotar de seguridad a cada una de las partes involucradas, siempre en respeto de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución de la República y demás tratados internacionales. De esta forma se puede apreciar cómo la voluntad de las partes contratantes es limitada, sobreentendiéndose que todas las disposiciones legales se encuentran incorporadas dentro de todo contrato laboral.

Este control estatal halla su fundamento en que anteriormente no existía un derecho laboral como tal, todo se hallaba regulado por el derecho civil, asemejándose al contrato de arrendamiento. Según esta concepción, se despersonalizaba al ser humano, con la justificación de que este estaba en la completa libertad de arrendar o vender su fuerza de trabajo, encasillando a esta relación dentro del contrato de arrendamiento, como un mandato remunerado o simplemente como una compraventa pagadera a lo largo del tiempo. Estas teorías no consideran al trabajo como inherente a la persona humana, sino que llegan al extremo de confundir al trabajo como una cosa inmaterial susceptible de ser vendida.

Con el reconocimiento de los derechos sociales en la segunda mitad del siglo XX se creó una nueva ola de pensamiento que consideraba al derecho laboral como una institución completamente apartada del derecho civil. En esta se reconocía la igualdad de derechos entre trabajador y empleador buscando así evitar abusos por la parte fuerte de la relación laboral. Esta concepción da la creencia de que, al ser completamente independiente de la normativa civil, y al estar limitada por las garantías que otorgan los derechos laborales, se puede regir tan solo por los principios y conceptos dados por la normativa laboralista, desconociendo

conceptos civiles para la ejecución de contratos como son capacidad, consentimiento, objeto y causa lícitas.

Esta segunda teoría es a todas luces incorrecta, ya que, si bien el derecho laboral cuenta con sus propias instituciones y regulaciones, no puede desconocer los principios civilistas inherentes a todas las formas de contratación, no solo laboral. Al hablar de que en un contrato laboral no se necesita verificar si cumple o no con los elementos de validez para todo negocio jurídico sería incluso violatorio de los mismos derechos laborales que se buscan proteger. Una persona para poder contratar a otra, en materia laboral, salvo casos excepcionales, tiene que ser capaz de obligarse, tiene que dar su consentimiento de involucrarse con la otra persona y, el trabajo que vaya a realizar, tiene que ser lícito.

Una tercera concepción es la institucionalista, que toma a la relación laboral como una institución cuyos preceptos básicos son la subordinación, la relación jerárquica del empleador para con sus trabajadores, la invariabilidad de las disposiciones laborales de orden público y la limitación de la voluntad en base a estas normas. (Obando, 2016) Esta teoría ha sido la más aceptada por la legislación ecuatoriana, en especial la teoría de la relación laboral como institución vinculante del trabajador y el empleador, la cual establece que el objeto del derecho laboral no debe recaer únicamente en el contrato de trabajo sino en la relación laboral ya que sobre esta descansaran las normas y derechos laborales.

La existencia de una relación laboral es inherente al contrato de trabajo y lo vuelve tal. No puede existir un contrato de trabajo que no contenga una relación laboral, pero si puede existir una relación laboral que no cuente con las solemnidades que otorga un contrato de trabajo. Nuestra legislación ha tomado este concepto y lo ha considerado como un contrato tácito, con el objetivo de proteger los derechos de los trabajadores. De esta forma, según Valencia Haro, se crea una ficción legal, que trata de otorgar el mismo valor de un contrato a la relación laboral, siendo los límites de los mismos todas las normas contenidas dentro de la ley de trabajo, contrato colectivo y los usos y costumbres del lugar donde se celebra. (Valencia Haro, 1979)

1.1.2. Solemnidades inherentes a todos los contratos.

Para la celebración de un contrato de trabajo las partes involucradas deberán cumplir con los requisitos básicos exigidos por el derecho para la celebración de contratos en general. Al ser declaraciones de voluntad se debe cumplir con lo contenido en el artículo 1461 del Código Civil el cual ordena:

Art. 1461.- Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario:

Que sea legalmente capaz;

Que consienta en dicho acto o declaración, y su consentimiento no adolezca de vicio;

Que recaiga sobre un objeto lícito; y,

Que tenga una causa lícita.

Al hablar de la capacidad para contratar, en primer lugar, se debe hacer la diferenciación de la materia a la cual estamos refiriendo. En la legislación civil, la cual sirve de fundamento para la mayoría de normas legales, las reglas de la capacidad dicen que son capaces de contratar todas las personas, excepto las que la ley declara como incapaces. Según nuestra normativa, son incapaces absolutos los dementes, personas sordo mudas que no puedan darse a entender por escrito y los menores impúberes, los actos realizados por estos no surten ningún efecto legal. También se menciona que los menores adultos son considerados como incapaces, pero no absolutos y pueden obligarse en casos determinados por las leyes.

Esta excepción es justamente recogida en el Código de Trabajo que en su artículo 35 determina la capacidad necesaria para contratar en el ámbito laboral, y afirma:

Art. 35.- Quienes pueden contratar. - Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

De este modo se puede observar que una persona es capaz de suscribir un contrato de trabajo siempre que tenga por lo menos 15 años al momento de la celebración del contrato. Estas personas adquieren los mismos derechos que todos los trabajadores, con la única excepción de que deberán trabajar un máximo de seis horas al día por cinco días y siempre velando que no interfiera con su derecho a la educación. En caso de que un menor de 15 años suscribiera un contrato de trabajo este no acarrearía ningún efecto legal al ser considerado nulo, por lo que no existiera la relación laboral y el empleador sería sancionado según lo que dicte el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.

En segundo lugar, para poder celebrar un contrato las partes contratantes, empleador y trabajador, deben dar su consentimiento para contratar. José María Obando sostiene que “el consentimiento es la facultad moral de decidir o de comprometerse libre e inteligentemente. La consensualidad se expresa en el acto en el cual confluyen los acuerdos en forma recíproca.” (Obando, 2016) Para que el contrato celebrado tenga validez debe ser aceptado en todas sus partes por los contratantes, los cuales tienen la capacidad de decidir sobre todas sus condiciones, excepto en casos en los que se vulneren derechos de los trabajadores.

Para que el consentimiento pueda ser válidamente otorgado este deberá ser libre de vicios. Alessandri y Somarriva afirman que: “Es indispensable además que el consentimiento sea libre, consiente, con pleno conocimiento de causa, que con plena libertad se consienta en el acto que se ejecuta, en forma de que no adolezca de vicios.” (Alessandri & Somarriva, 1942) Al ser este el elemento clave en cualquier contrato es imperativo que cumpla con los requisitos mencionados para que sea considerado válido. Los vicios del consentimiento causan que el mismo sea inútil y no genera ninguna validez jurídica por parte del contrato, constituyen los siguientes.

- El error. “El error es el concepto equivocado de la ley, de una persona o una cosa, el falso concepto de la realidad.” (Alessandri & Somarriva, 1942) Este puede ser de hecho o de derecho. El error de derecho no vicia el consentimiento en los contratos ya que, como dice el artículo 6 del Código Civil, la ley se entiende conocida por todos desde su publicación en el registro oficial, por lo que una persona no puede alegar desconocimiento de ley para incumplir un contrato. En cambio, el error de hecho si puede viciar el consentimiento, ya que la persona tiene una concepción errada de lo que está pactando. Este tipo de error debe ser relevante al punto de que, si se supiera de él en el momento de contratar, no se habría suscrito el contrato.

- La fuerza. “Puede definirse diciendo que es la presión que se ejerce sobre una persona por actos materiales o amenazas para inducirla a consentir” (Alessandri & Somarriva, 1942) Al recordar los elementos enunciados por el maestro con anterioridad, se aprecia que uno de ellos es la libertad de contratar, este vicio atenta contra esta libertad. La fuerza causa tal influjo en la persona que la pone en la situación de escoger el castigo o consentir en el contrato. Esta, para que pueda ser considerada como vicio del consentimiento, debe ser grave, es decir, debe causar en la persona, considerando edad, instrucción, etc. un miedo que solo puede ser evitado consintiendo el acto, lo cual causa que la persona no actúa con la libertad necesaria para otorgar su consentimiento.

- El dolo. “Es la intención positiva de o de mantener en el error a una persona con el objetivo de decidirla a consentir.” (Alessandri & Somarriva, 1942) Para que el dolo vicie el consentimiento este debe ser causado antes o al momento de la celebración del contrato, si se verifica luego de suscrito el contrato, no puede considerarse que exista dolo en el consentimiento. El dolo se diferencia del error en que el primero es causado por una concepción errada de la realidad, mientras que en el segundo es una de las partes la que busca hacer caer en el error a la otra con el objetivo de que suscriba el contrato.

El tercer elemento común a todos los contratos, que debe estar presente es el objeto lícito. Este elemento ya no recae, como los dos anteriores, en los sujetos contratantes, sino que tiene que ver con el propósito del contrato, en este caso, el trabajo a ejecutar. En este sentido José María Obando, explica que el objeto del contrato de trabajo es uno para el empleador y otro para el trabajador. El primero busca la actividad laboral que proporciona el trabajador, mientras que el segundo busca la remuneración percibida por dicho trabajo. (Obando, 2016) Estos dos objetivos perseguidos por los contratantes tienen que contar con las garantías de ser posibles, determinables y legales, para que pueda cumplirse a cabalidad con el contrato celebrado.

Se entiende que para que el contrato sea válido tiene que estar de acuerdo al orden jurídico; no se puede pactar un trabajo para una actividad ilegal, ya que el mismo sería considerado nulo tanto para trabajador como para empleador. Poniendo un ejemplo; no se puede contratar a una persona para que venda sustancias ilícitas, esta actividad es completamente prohibida dentro del ordenamiento jurídico. Tanto el empleador como el trabajador tienen como objetivo de la relación, conseguir algo ilegal por lo que podría acarrear sanciones para ambas partes dentro de la supuesta relación laboral.

Por último, se tiene que analizar lo que constituye la causa lícita dentro de los contratos laborales. Todo contrato está motivado por una finalidad a seguir; tanto empleador como trabajador tienen como fin contraer una relación laboral para el cumplimiento del objeto del contrato. Pero, existen ocasiones en las que las partes contratantes suscriben contratos con otro tipo de finalidades; por ejemplo, de personas que suscriben contratos de trabajo con el objetivo de conseguir afiliación al Seguro Social. En estas situaciones existe la capacidad, el consentimiento para contratar, incluso puede considerarse que hay un objeto lícito dentro del contrato, pero la causa que lo motiva contraviene la normativa legal.

Respecto a la causa los maestros Alessandri y Somarriva, manifiestan que para que sea válida, la causa tiene que ser tanto real como lícita. (Alessandri & Somarriva, 1942) La causa real consiste en aquella que existe, es decir que tiene un motivo por el cual la persona busca celebrar el contrato al cual se está vinculando. Mientras que la causa lícita, como se estudió anteriormente, es aquella que obedece a los mandatos de la ley, la moral y las buenas costumbres. Un contrato en el cual no exista una causa lícita adolecerá de nulidad absoluta, al ser esta uno de los elementos esenciales para la validez del contrato.

1.1.3. Elementos esenciales del contrato individual de trabajo.

En líneas anteriores fueron revisados los elementos comunes a todo tipo de contrato, sea de la naturaleza que sea, ahora corresponde analizar aquellos elementos que vuelven a un contrato común un contrato de trabajo. Estos elementos han sido reconocidos y aceptados ampliamente por la doctrina y normas internacionales, así como por legislación y jurisprudencia ecuatoriana. Por este motivo en el artículo 8 del Código de Trabajo, al dar el concepto de contrato individual de trabajo, hace mención a aquellos elementos considerados como esenciales. De esta definición podemos verificar que son cuatro los elementos esenciales que constituyen el contrato de trabajo y que sin los mismos no puede considerarse que el contrato es de naturaleza laboral. Estos son:

1. El acuerdo de voluntades entre los contratantes.
2. La prestación de servicios lícitos y personales.
3. La subordinación o relación de dependencia entre trabajador y empleador.
4. La remuneración o salario.

1.1.3.1. El acuerdo de voluntades entre los contratantes.

Acerca de este primer elemento la Dra. Graciela Monesterolo manifiesta que, si bien ya fue analizado este elemento, cuando hablamos del consentimiento como un elemento inherente a todos los contratos; en el ámbito laboral es un poco distinto. Las partes son libres para entablar una relación laboral, pero, una vez realizada, las partes ya no son tan libres de decidir las condiciones de la misma, ya que su voluntad se sustituye por la intervención estatal, ya sea mejorando los mínimos que recibe el trabajador o supliendo vacíos existentes en el contrato. Todo esto buscando disminuir la desigualdad jurídica bajo la cual se encuentra el trabajador a la hora de negociar las condiciones contractuales y amparado por la característica tutelar de la que goza el derecho laboral. (Monesterolo, 2014)

Por su parte, Jorge Vásquez entiende que, si el contrato laboral es una convención de dar o hacer algo, se entiende como una prestación voluntaria de servicios para realizar el trabajo, voluntad que se ejemplifica en la frase “es el convenio por el cual una persona se compromete para con otra...”, misma recogida en la ley al momento de definir el contrato individual de trabajo. (Vasquez Lopez, 2004) El doctor Guillermo Ochoa al hablar del acuerdo de voluntades, nos indica que si bien el contrato de trabajo es un acuerdo bipartito entre las partes, quienes libremente definen las condiciones, esta libertad es vigilada por el Estado quien dirige la voluntad para que no se violen las normas protectoras del derecho laboral. (Ochoa, 1996)

Como vemos, los autores antes referidos coinciden en que, si bien este acuerdo de voluntades se equipara al consentimiento que se tiene que otorgar para todo tipo de contratos, tiene la característica especial de que el mismo no es absoluto, se encuentra limitado por el estado, que, en su función de dirección, cuida que las normas laborales sean respetadas en todos los contratos. Las partes son libres de convenir todo cuanto deseen siempre que se respeten los mínimos legales establecidos por la ley, como, por ejemplo, mínimos salariales, máximo de horas laborables por día y por semana, días de descanso, etc. Para los casos en que estos mínimos no sean respetados, el Estado, además, ha previsto procedimientos, sanciones e indemnizaciones que deberán ser pagadas si esto sucede.

De esta forma se garantiza que el acuerdo de voluntades entre empleador y trabajador sea lo más equitativo posible, garantizando el respeto de los derechos laborales recogidos en la Constitución y las leyes de la materia. Este acuerdo, como se dijo en ideas anteriores, debe ser libre de vicios, libre de toda causa que pueda impedir que las partes manifiesten su efectiva voluntad de contratar y constituir una relación laboral. Esta voluntad debe estar presente en todo momento mientras dura la relación contractual, y si llegase al punto de que las partes deseen concluirla de mutuo consentimiento, será la misma voluntad la que permita la terminación del contrato por esta causa.

1.1.3.2. Prestación de servicios lícitos y personales.

El segundo elemento que necesita contener un contrato de trabajo, es que las prestaciones que realiza el trabajador para con su empleador deben ser lícitas, es decir legales ante la ley, y personales, que es él quien contrata para realizar el trabajo, no lo realizara un tercero. En este sentido se pronuncia el Dr. Guillermo Ochoa quien manifiesta: “constituye una obligación primordial, prestar sus servicios lícitos; esto es desempeñar su trabajo, aspecto que, por cierto, es personalísimo e indelegable.”(Ochoa, 1996) En el mismo sentido se pronuncia José María

Obando expresando: “la prestación del servicio debe ser personal, efectuada por la misma persona y no por otra diferente.”(Obando, 2016)

En lo que se refiere a la licitud del servicio la Dra. Monesterelo afirma: “La licitud de los servicios implica que el trabajo en sí mismo considerado y el fin que persigue no deben estar prohibidos por la ley”(Monesterolo, 2014) Bajo esta consideración, este elemento viene a englobar tanto el objeto como la causa presente dentro de todo contrato mismos que lógicamente no pueden ser contrarios a derecho. La falta de este elemento de licitud, vendría a viciar el contrato, dejando de ser laboral para pasar a ser un acuerdo ilegítimo que podría ser sancionado por la ley si es considerado como punible. El trabajador que firmase dicho contrato no podría hacerse acreedor ni reclamar los derechos laborales comunes a todos los trabajadores.

La prestación del servicio que realiza el trabajador para con su empleador constituye un elemento primordial de todo contrato de trabajo, si no existiese la prestación del servicio entonces no puede considerarse que exista un contrato de trabajo. Por lo que dicho contrato fuera completamente nulo al no poder ser ejecutado en la forma que prevé la ley. Si llegase a pactarse una relación laboral en la cual el trabajador suscribe el contrato para prestar un servicio que es considerado ilícito o inmoral, o si lo suscribiese como propio y fuera un tercero el que prestase el servicio, entonces dicha prestación fuera completamente inútil, y por lo tanto el contrato quedara completamente invalidado por no cumplir con los requisitos necesarios para su correcta existencia.

1.1.3.3. Relación de dependencia o Subordinación.

La relación de dependencia o subordinación mencionada en el Código de Trabajo, hace referencia a la superioridad jerárquica que existe entre el trabajador y su empleador. Este tercer elemento del contrato de trabajo, ha sido considerado por la doctrina como el elemento fundamental de la relación laboral, sin el cual no puede considerarse que existe una relación de trabajo entre las partes. La misma consideración ha realizado el órgano judicial nacional en distintas ocasiones, fundamentando que, si no se logra demostrar la existencia de este vínculo jerárquico, no se considera que ha existido dicha relación laboral.

Cabanellas en su “Compendio de Derecho Laboral” dice que: “la subordinación equivale al estado de limitación de la autonomía de trabajador, sometido a la potestad patronal, por razón de su contrato y en el desempeño de sus servicios, por autoridad que ejerce el empresario en orden al mayor rendimiento de la producción y al mejor beneficio de la empresa.” (Cabanellas, 1968) Jorge Vásquez manifiesta “el trabajador al aceptar el empleo se obliga a cumplir con los

requerimientos, órdenes y disposiciones que le imparta el empleador, a quien la ley concede la facultad de impartir estas normas e instrucciones para regular las actividades y la producción.” (Vasquez Lopez, 2004)

De estas dos definiciones se observa el carácter especial del cual goza la dependencia dentro de un contrato de trabajo. Desde el punto de vista del empleador, constituye la posibilidad que tiene este de ordenar su negocio como mejor le parezca, tomando decisiones unilateralmente dentro del lugar de trabajo. Mientras que, para el trabajador, se entiende como la obligación que tiene la persona de seguir estas órdenes, obligado por el contrato de trabajo, solo pudiendo oponerse a ellas si son ilícitas o inmorales. Como dice Cabanellas, el trabajador halla limitada su autonomía a la realización de su actividad laboral, no pudiendo disponer libremente de cómo realizar su trabajo sino sujetándose específicamente a lo ordenado por el empleador y por su contrato. (Cabanellas, 1968)

Asimismo, el Dr. Guillermo Ochoa manifiesta que: “Es la característica que más importa como elemento distintivo o configurativo del contrato individual de trabajo” y añade “es el punto de partida para diferenciar el contrato de trabajo de otras relaciones u otros contratos jurídicos semejantes a simple vista.” (Ochoa, 1996) Según esta concepción, la relación de dependencia es lo que vuelve a un contrato de trabajo como tal, diferenciándolo de otro tipo de contratos como el arrendamiento o el mandato. Inclusive Valencia Haro llega manifiesta que, al analizar la existencia de un contrato de trabajo en un juicio, los jueces ponen especial énfasis en verificar si efectivamente existe una relación de dependencia, más que los otros elementos. (Valencia Haro, 1979)

De esta manera, la Sala de lo Laboral en sentencia del 1 de abril de 2015 resolvió el caso presentado por Napoleón Rodríguez en contra de ECUALINKTEL S.A de la siguiente manera:

“...el actor “recomendaba, asesoraba y participaba en las decisiones”, actividades que concuerdan con el cargo que el actor afirma en su demandada haber desempeñado y que no pueden ser consideradas como sometidas al cumplimiento de una dirección u orden por parte de un superior o empleador, evidenciando de esta manera la inexistencia de dependencia legal o jurídica que se requieren en el caso de las relaciones de trabajo.” (Sala Especializada de lo Laboral, 2015)

Dentro de esta sentencia, la Corte Nacional afirma que el actor realizaba algún tipo de actividad o servicio dentro de la empresa, pero, manifiesta también, que dichas actividades las

realizaba de propia voluntad, sin que mediara para su realización ningún tipo de orden o comando por parte del demandado. Al no existir ningún tipo de orden por parte del empleador, no puede verificarse por ningún medio la relación de dependencia necesaria en el contrato de trabajo. La Corte llega al punto de no analizar la existencia de los demás elementos necesarios para constituir una relación laboral evidenciando la importancia y primacía que tiene este elemento.

De la misma forma, las personas contratadas por sus servicios profesionales pueden ser diferenciados gracias a este elemento de subordinación. Estos trabajadores, si bien son contratados para prestar sus servicios lícitos y personales, bajo una remuneración, no son contratados en relación de dependencia, es decir, puede actuar como mejor les parezca en la realización de sus deberes, aparte de cumplir con el objeto del contrato no le deben más obediencia a su contratante. Es el caso, por ejemplo, del abogado que presta sus servicios profesionales por un honorario, mas no recibe comandos ni ordenes de actuar de determinada manera de la persona que le contrata; él puede ejecutar libremente cualquier acción que lo lleve a la culminación del objetivo por el cual fue contratado.

La Dra. Graciela Monesterolo realiza una clasificación de los tipos de subordinación a los cuales se sujeta la persona al constituir una relación de trabajo los cuales son: moral, técnica, económica y jurídica. Sobre la subordinación moral, hace referencia al respeto mutuo entre las partes, la subordinación técnica se refiere a las órdenes que debe cumplir el trabajador en el cumplimiento de sus labores. La subordinación económica, se refiere a la dependencia del trabajador de recibir su sueldo por su trabajo, siendo indiferente para él la situación del negocio. Y, por último, la subordinación jurídica, considerada como una aglomeración de las anteriores tres, en la cual el trabajador se haya sometido a la autoridad del empleador en todos los aspectos que tengan que ver con el empleo, no solo dirección, también control, disciplina, etc. (Monesterolo, 2014)

Esta clasificación viene a determinar todos los tipos de relación que pueden existir entre un empleador y su trabajador dentro de una relación de trabajo, y, al analizarlas a fondo, vemos que todas son necesarias para la existencia del vínculo laboral que se crea al firmar un contrato de trabajo. Cada una de ellas, tienen que existir necesariamente para que la relación de trabajo pueda ser ejecutada de forma correcta y tutelada por el derecho laboral. Por su puesto que la subordinación jurídica, a la que nos hace referencia la autora, es la principal e infaltable, a ojos de la ley, para constituir un contrato individual de trabajo, pero, cada una de ellas implica el respeto que se debe entre trabajador y empleador dentro del ámbito laboral.

Un punto altamente importante a ser analizado dentro del campo de la subordinación es la jornada de trabajo que debe cumplir el trabajador. Cabanellas ha considerado la jornada de trabajo como “una institución madre en todo el derecho laboral.” (Cabanellas, 1968) La jornada laboral es el tiempo durante el cual un trabajador deberá acudir a su lugar de trabajo y realizar sus tareas. Será el tiempo durante el cual el trabajador se halle en la obligación de seguir los mandatos de su empleador y prestar efectivamente sus servicios, del mismo modo, constituye el tiempo durante el día por el cual el empleador puede dar órdenes al trabajador y este deberá acatarlas. La determinación de la jornada laboral es parte de la posibilidad de dirección de la que goza el empleador durante la relación laboral, y deberá ser acordada entre las partes al momento de la suscripción del contrato.

En la legislación ecuatoriana la jornada máxima de trabajo es de 40 horas semanales, divididas en 8 horas diarias, con un descanso obligatorio de dos días a la semana, generalmente, sábados y domingos. Se reconocen de igual forma, para los casos en los que algunos trabajadores laboren más allá de las 8 horas diarias, jornadas suplementarias o extraordinarias, en las que los trabajadores tendrán derecho a recibir un porcentaje de pago mayor por hora, ya que no es el tiempo normal en el que presta sus labores. De igual forma, para cierto tipo de empleos que se ejecutan en el horario nocturno, la ley ha reconocido un recargo especial en la remuneración que perciben este tipo de trabajadores.

Sin embargo, este concepto tan ampliamente aceptado de que en una relación laboral tiene que existir una jornada en la que el trabajador cumple con sus funciones, se ha visto desdibujado gracias a la constante evolución de las sociedades. Debido al acelerado avance de los medios tecnológicos se han creado formas de empleo en las cuales no existe una jornada de trabajo, las personas trabajan desde sus hogares en los momentos en los cuales ellos mismo decidan, sin sujetarse a un horario e incluso sin tener que cumplir con las 40 horas de las que nos habla la ley. Actualmente se menciona incluso la existencia de una jornada laboral de 0 horas, que no hace referencia a la no realización del trabajo, sino a la no necesidad de determinar horas específicas para realizar el mismo (Pennycook et al., 2013).

1.1.3.4. La remuneración.

Como elemento final siempre presente en todo contrato de trabajo, tenemos a la necesidad que exista una remuneración. Este elemento responde al principio, todo trabajo debe ser remunerado, reconocido incluso constitucionalmente. La remuneración es la contraprestación necesaria que existe en toda relación laboral, el trabajador presta sus servicios,

su tiempo y su esfuerzo a la espera de recibir el pago por parte de su empleador que no podrá negarse al mismo. De este elemento incluso depende el acuerdo de voluntades anteriormente analizado, ya que al suscribir el contrato se pacta una remuneración, una retribución para el trabajador, si esta no existiera el mismo no aceptara firmar el contrato.

Según diferentes autores la remuneración puede definirse como: “el principal derecho del trabajador y la principal obligación del empleador.”(Monesterolo, 2014) “es un engranaje muy importante para la economía no solo del trabajador y su familia, sino de la colectividad”(Vasquez Lopez, 2004) “el salario es el conjunto de ventajas materiales que el trabajador obtiene como remuneración del trabajo que presta en un relación subordinada laboral.” (Cabanellas, 1968) Como vemos todos los autores concuerdan en que sin la remuneración el trabajo careciera completamente de significado convirtiéndolo completamente en otra institución.

Toda la concepción de una relación de trabajo depende de la existencia de las contraprestaciones de sus intervinientes, por un lado, la prestación del servicio y por otro el pago de una remuneración, la cual debe ser acorde al trabajo realizado. Sobre la remuneración, las partes pueden pactar el monto de la misma o el cómo y en qué momento deberá ser pagada, siempre que se respeten los mínimos legales establecidos según el tipo de trabajo a realizar. Estos mínimos se establecieron debido al abuso que se generaba por parte de los empleadores, quienes, de manera arbitraria, se aprovechaban de la desesperación de las personas en busca de empleo para pagar lo menos posible por el mayor tiempo de trabajo.

En busca de evitar este abuso y generar empleos dignos en los que se reconozca el pago justo por la labor del empleado, la ley ha establecido el salario mínimo, para el presente año, en \$400 dólares. Este valor es revisado año a año y aumenta de acuerdo a las condiciones económicas por las que atraviesa el País. Actualmente es considerado que este valor no cubre los gastos de vida mínimos que toda persona merece y esto ha generado un descontento popular reflejado en las protestas por el alza de precios en productos básicos como la gasolina o el precio de la canasta básica familiar. De esta forma se evidencia la importancia económico-social que reviste al concepto de la remuneración, mencionada por diversos autores.

Para Jorge Vásquez López el hecho de que el salario no aumente mientras los productos siguen subiendo de precio, podría decantar en una paralización de las actividades productivas, no se compran productos, no se pueden pagar arriendos, se cancelan servicios por falta de pago, lo que genera que otros actores no puedan seguir con sus actividades por falta de dinero, no se

genera producción, no se pueden comprar insumos ni pagar proveedores, lo que deriva en un efecto bola de nieve, empeorando conforme pasa el tiempo, generando malestar y descontento en la población lo que podría derivar en una crisis política como se ha visto en muchos casos a lo largo de la historia. (Vasquez Lopez, 2004)

La remuneración que perciben los trabajadores puede ser de distintas formas, como hemos visto, pueden ser por sueldo, por jornal, por participación o mixtas, según lo reconoce las leyes ecuatorianas. Sin importar del tipo que sea la remuneración debe cumplir con los requisitos de ser justa, invariable, íntegra, inembargable, pagada en el momento acordado y siempre entregada al trabajador personalmente, salvo excepciones puntuales. A la remuneración, con el objetivo de garantizarla y protegerla lo más posible, se le ha dotado de una garantía conocida como primer orden de prelación, según esta, si el empleador es requerido para pagar deudas pendientes y tiene además sueldos impagos a trabajadores, siempre deberá cancelar en primer lugar los valores de sueldos pendientes, antes que cualquier otra deuda, sea de la calidad que sea.

La remuneración a la cual el trabajador tiene derecho según las leyes, no solo lo constituye el sueldo mensual que recibe, sino además otros valores como lo son lo que recibe por concepto de horas extraordinarias o suplementarias, comisiones participación en beneficios o inclusive lo aportado al Seguro Social cuando es cubierto por el empleador, u otra retribución que tenga un carácter normal dentro de la industria o servicio según el artículo 95 del Código de Trabajo. Así mismo, con el fin de precautelar los derechos de los trabajadores, sea reconocido que la remuneración no puede ser retenida en casos de enfermedad, vacaciones, paternidad o maternidad, debiendo pagarse de forma íntegra y por los tiempos que ordena la ley.

Como se puede observar, sobre la remuneración descansa la razón de ser de todo contrato de trabajo. No se puede pretender que exista una relación laboral en la cual no haya la contraprestación de la remuneración. En caso de existir vendría a generar, en palabras del Dr. Guillermo Ochoa, “una prestación de servicios gratuita fundada en otras causas, pero de ninguna manera una relación estrictamente laboral, como la que se genera por situaciones de amistad o caridad.” (Ochoa, 1996) Alegar que en estas situaciones existe una relación laboral vendría desvirtuaría el concepto de empleo y atentara contra todo lo que establece el derecho laboral.

1.1.4. Tipos de contratación individual.

Según el Código de Trabajo, en su artículo 11, divide los tipos de contrato laboral en 5 categorías:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo;
- e) Individual, de grupo o por equipo.

Corresponde en este momento analizar los tipos de contratación individual que existen según la legislación ecuatoriana, estudiando los requisitos y características de cada uno de ellos. De esta forma, se podrá observar si alguno de los contratos contemplados en la legislación ecuatoriana se encuadra con las formas de contratación de las empresas de economía on demand que serán analizados más adelante en este estudio. Si bien esta clasificación no son los únicos tipos de contratos individuales encontrados en el Código de Trabajo, si constituyen las principales formas de dividir los mismos y son los más utilizados en la vida laboral común.

Para estudiar los tipos de contratación, se menciona como distintos tratadistas dividen las categorías de contratación y que dicen de cada tipo de contrato estudiado, comparándolo con la legislación ecuatoriana.

Para empezar, se puede observar que en la división que da el Código de Trabajo, divide a las formas de contratación por la forma en la que se realiza el mismo; por el método de remuneración que se utiliza; por el tiempo del contrato; por el trabajo a realizar según el mismo y por los individuos que participan en la ejecución del contrato. Esta misma clasificación nos la hace el doctor Guillermo Ochoa en su obra “El compendio del contrato individual de trabajo”, haciendo tan solo una diferenciación en la última clasificación, ya que el incluye en su quinta categoría, por la modalidad y otras condiciones del trabajo, ubicando dentro de esta los contratos celebrados para servicios domésticos, agrícolas, de guardianía etc. (Ochoa, 1996)

Por otro lado, Obando Garrido diferencia al contrato individual de trabajo según la forma de realizar el contrato, verbal o escrito, según el tiempo de duración del mismo, el cual puede ser a tiempo indefinido o, a plazo o duración determinada y según el trabajo a realizar, por obra o labor determinada. El autor hace algunas diferenciaciones en este sentido. Si hablamos de un contrato a tiempo definido, el mismo siempre deberá ser escrito, especificando el tiempo a

laborar, ya que sin él se considera como indefinido. Mientras que, si hablamos de un contrato por obra, podrá ser celebrado de forma verbal o escrita, ya que se considera de plazo indeterminado pero determinable según la obra a realizar. (Obando, 2016)

Esta clasificación que, utilizada Obando Garrido, siguiendo la legislación colombiana, denota que los legisladores, han optado por una regulación más sencilla a la hora de celebrar contratos laborales. Esto se hace notorio que el único tipo de contrato que necesariamente se debe celebrar por escrito, es aquel que tiene un tiempo de empleo determinado. Mientras que en la legislación ecuatoriana el artículo 19 del Código de Trabajo, claramente especifica los casos en los cuales es obligatorio celebrar un contrato escrito, dejando incluso una salvedad en su literal i) para todos aquellos contratos laborales en los que otras leyes especifique la necesidad de celebrar un contrato escrito.

Por otra parte, Cabanellas en su “Compendio de Derecho Laboral” identifica 16 tipos de contratación, actualmente la gran mayoría de estas se han subsumido dentro de otras categorías, mientras que otras son diferenciaciones que actualmente han desaparecido completamente. Algunas de las más relevantes y aun utilizadas hoy en día son, por el carácter de la retribución, por la duración del contrato, por la estabilidad, por el horario, por la forma y por el consentimiento. Como el propio Cabanellas menciona en su obra, esta clasificación viene a enunciar, sin considerarse como la única posible, un amplio espectro de lo que en su época debía entenderse considerarse como un contrato de trabajo. (Cabanellas, 1968)

Por último, la Doctora Graciela Monesterolo, da una clasificación apegada a la otorgada por el Código de Trabajo ecuatoriano, al considerarla la más didáctica a la hora de buscar entender la materia laboral y los contratos dentro de ella. Estos son por la forma de celebración, por la forma de ejecución, por el número de trabajadores, por la forma de remuneración y por el tiempo de duración. La única diferenciación que se hace con respecto del código es que se incluyen los contratos considerados como precarios dentro del tiempo de duración. (Monesterolo, 2014) Con esta última clasificación nos corresponde, ahora analizar los contratos en si verificando cuales son los elementos constitutivos de cada uno de ellos.

1.1.4.1. Según la forma de celebración: Expreso o Tácito.

El Código Laboral en su artículo 12 indica que los contratos expresos son aquellos en los cuales las partes han acordado, de palabra o reduciéndolo a escrito, cada una de las condiciones de contratación. Esta definición del código es completamente aceptada por la doctrina, todo contrato en el cual exista una discusión, un acuerdo de las condiciones, entre las partes

contratantes deberá ser considerado como expreso, ya que las partes conocen y aceptan las mismas. El contrato expreso a su vez podrá ser tanto verbal como escrito, la ley no otorga un efecto distinto a la hora de distinguir si fue hecho de forma verbal o escrita, pudiendo el primero ser probado de todas las formas aceptadas por la ley.

El segundo inciso del artículo 12 del Código de Trabajo simplemente define al contrato laboral tácito como todo aquel en el cual no haya estipulación expresa, es decir que no exista un contrato. Esta es simplemente una relación laboral pura y simple, sin condiciones, sin ninguna estipulación, salvo aquellas que son garantizadas de oficio por la ley a todos los trabajadores. Sobre este tema, la ex Corte Suprema de Justicia expresa que: “para el derecho laboral más que el contrato, interesa garantizar el hecho o relación de trabajo.” Con este fallo la Corte Suprema reconoce la no necesidad de un contrato para que se configure una relación laboral, tan solo debe cumplir los elementos de la misma.

1.1.4.2. Según la forma de remuneración: a sueldo, a jornal, en participación o mixto.

- *A sueldo.*

Según el artículo 13 del Código de Trabajo, se considera trabajo a sueldo cuando se pacta en base a una unidad de tiempo, esta unidad se considera como un mes calendario es decir 30 días, entre días laborables y no laborables. Las partes contratantes podrán definir una cantidad mensual como emolumento de sus labores, no pudiendo ser esta menor del salario básico unificado establecido por la ley. Esta es la forma común en la cual se realizan los contratos, fijando un sueldo previamente acordado por las partes, el cual se paga dentro de los primeros días de cada mes, en quincenas o según el momento pactado en el contrato.

- *A jornal.*

El modo de pago a jornal también tiene como base una unidad de tiempo según la cual se calculará el pago a realizar al trabajador. Se diferencia del contrato a sueldo ya que este se utiliza para casos en los cuales se contrata a una persona por un tiempo más limitado, por ejemplo, una persona que ayude en época de cosecha de un campo. Anteriormente se ordenaba en la ley, que el tiempo máximo de pago, en este tipo de contratos, debería ser de una semana, pero actualmente esta disposición ha desaparecido del Código de Trabajo. Este tipo de contratación, si bien es utilizado para obreros ocasionales, es reconocido por las leyes y la jurisprudencia por lo que otorga todos los derechos laborales de un trabajador.

- *En participación.*

Sobre este tipo de contratos, el Código de Trabajo en su artículo 13 inciso 2 regula a aquellos en los cuales los trabajadores ganan parte de las utilidades de los negocios del empleador, como su salario. Al hablar de utilidades, no se refiere a aquellas que el empleador debe entregar a todos sus trabajadores por mandato legal según al artículo 97. Las utilidades a las cuales se refiere el Código son a las ganancias que el trabajador haya generado a su empleador por concepto directo de su trabajo. En la práctica común, a este tipo de remuneración se las conoce simplemente como comisión. Cabe recalcar que este trabajador igual goza de los derechos reconocidos a todos los trabajadores.

- *Mixto.*

Esta forma de remuneración consiste, como dice el Código, en que, a más de un salario fijo, el trabajador recibe parte de las ganancias del negocio del empleador. Esta forma de contratación es ampliamente utilizada, ya que permite premiar a los trabajadores cuando el negocio va en aumento, así como no desampararlos en meses en los cuales no haya existido suficiente venta. Igual en el tipo de contratación en participación, las utilidades entregadas al trabajador por concepto de sueldo, no son consideradas como aquellas recogidas en el artículo 97. En lo que se refiere al salario mínimo, si existe una relación laboral, el empleador no puede desconocer este derecho, alegando que no se llegó al mínimo por fallar en las ventas, siempre se debe garantizar el salario mínimo.

1.1.4.3. Según el tiempo de contratación: indefinido, de temporada, ocasional o eventual.

- *Indefinido.*

El contrato indefinido, es el contrato tipo reconocido en la legislación ecuatoriana, es decir, a falta de una estipulación en contrario siempre deberá considerarse a un contrato de trabajo como un contrato a tiempo indefinido. Hay que recordar en este momento, que con la entrada en vigencia de las reformas al Código de Trabajo se eliminó el contrato a tiempo fijo de la legislación laboral ecuatoriana, esto con el objetivo de dar una mayor protección a los trabajadores. Con el contrato a tiempo indefinido se garantiza cierta estabilidad laboral de los empleados, ya que estos no pueden ser separados de sus lugares de trabajo, salvo por las causas establecidas en la ley y por medio del despido. En caso de que un obrero sea arbitrariamente removido, este podrá tomar acciones legales en contra de su empleador, reclamando las indemnizaciones que, para este efecto, están reconocidas en la ley.

- *De temporada.*

El contrato de trabajo por temporada es aquel en el cual el trabajador es llamado por su empleador en determinadas épocas del año. En aquellos momentos en los cuales, por razones de época, tiempo, o la razón que fuese el empleador se ve en la obligación de contratar gente extra para realizar el trabajo. Esta contratación es solo durante estas fechas y concluye una vez han concluido los requerimientos del empleador. Es también constante cada año durante estos periodos, es decir, es seguro que cada año se van a producir estas necesidades por parte del empleador por lo que debe llamar trabajadores extra para que realicen estas labores.

Los contratos por temporada gozan además de una especie de estabilidad según el Código de Trabajo; la misma se entiende como que el empleador está en la obligación de llamar al mismo obrero cada año para que cumpla las labores adicionales. En caso de que el empleador decidiera cambiar de trabajador sin una causa justificada para ello, se configurara un despido intempestivo a favor del que no ha sido convocado. Para que un asalariado empiece a gozar de dicha estabilidad debe haber laborado con el empleador por lo menos dos años consecutivos durante el mismo periodo y realizando las mismas actividades durante este tiempo.

Sobre esta forma de contratación, Cabanellas dice que para que puedan configurarse debe concurrir necesariamente dos elementos: seguridad de repetirse periódicamente y permanencia durante determinado lapso. El primer elemento ya lo hemos analizado, en cuanto al segundo, vale mencionar que, al ser un contrato laboral, se encuentra protegido por todos los derechos y garantías de un trabajador común mientras esté prestando sus servicios al empleador, por lo que no puede ser separado arbitrariamente mientras esté realizando sus labores y en caso de serlo debe ser indemnizado según manda la ley. Cabanellas menciona también que el contrato por temporada es de tiempo indeterminado que se cumple por periodos cíclicos que tienen un plazo determinado o determinable. (Cabanellas, 1968)

- *Eventual.*

El artículo 17 del Código de Trabajo indica, que los contratos eventuales con aquellos que se celebran en casos en los que existe una exigencia circunstancial para el empleador como pueden ser licencias de personal por vacaciones, enfermedad, permiso de maternidad o similares. Este tipo de contratos son de obligatoria celebración en escrito y deberá constar en ellos el nombre del reemplazo, el motivo de la contratación y el tiempo por el cual se está realizando el contrato. Estos requisitos se piden con el objetivo de proteger tanto al empleador como al trabajador e incluso a la persona que está siendo sustituida temporalmente.

El Código de Trabajo en el artículo antes referido, menciona también que se pueden celebrar contratos eventuales para aquellos momentos en los cuales el empleador requiera de más fuerza de trabajo por cualquier motivo, siempre que sea relacionado dentro de las actividades del negocio. La relación laboral no podrá superar los 180 días en un año, sean estos continuos o discontinuos, si por estas necesidades el empleador convoca al trabajador por dos años consecutivos entonces el contrato pasa a ser por temporada y deja de ser eventual. Por último, la ley hace un recargo del 35% del valor hora en el salario para los trabajadores que celebren estos contratos.

Como la ley regula claramente lo que debe entenderse por contrato eventual. Los trabajadores bajo este régimen tienen todos los derechos de un trabajador común mientras sean empleados. En caso de que sus labores superen el tiempo para las cuales fueron contratados, superando los 180 días, entonces el contrato celebrado será considerado como indefinido, generando los efectos correspondientes. Esta forma de contratación permite a los empleadores sustituir de forma legal y momentáneamente a aquellas personas que por alguna razón no puedan acudir a realizar sus labores, logrando así que el puesto de trabajo no esté abandonado y protegiendo los derechos de todas las partes involucradas.

- *Ocasional.*

El inciso tercero del artículo 17 del Código de trabajo manifiesta que los contratos ocasionales son aquellos que, no teniendo una duración mayor a treinta días en un año, se pueden hacer para actividades emergentes que tenga el empleador, que no estén relacionadas con el giro del negocio, es decir que no tengan que ver con su objeto social. Esta forma de contratación, como dice la ley, solo podrá darse para actividades emergentes, imprevistas o muy poco regulares que surjan dentro del negocio y no tienen que tener relación con el objeto social del mismo.

Este tipo de contratación no puede superar los treinta días en un año, es decir no es necesario que los días sean continuos o discontinuos, con tal de que no superen los treinta días que ordena la ley. Así como con los contratos eventuales, los contratos ocasionales tienen un recargo en su salario del 35% del valor hora. Del mismo modo este tipo de contratos son aquellos que la ley ordena, sean realizados por escrito para que tengan plena validez. El trabajador ocasional, durante sus servicios, se hace acreedor de todos los derechos y obligaciones para con el empleador mientras duren sus servicios.

Este tipo de contratación, a diferencia de los anteriores, no goza de ningún tipo de estabilidad, exceptuando aquella que tiene mientras realiza sus labores. En caso de que el empleador, requiera nuevamente los mismos servicios en el siguiente año, este no está en la obligación de contratar nuevamente al mismo trabajador. Esto tiene sentido, ya que, analizando el concepto y naturaleza del contrato, solo funciona para eventualidades que pudieren llegar a darse dentro de la empresa, no es algo común que se tiene por hecho va a ser necesario nuevamente, por lo que generar una “estabilidad laboral” sobre una remota posibilidad de necesitar nuevamente los servicios sería un sin sentido y hasta atentatorio de derechos.

En conclusión, todos estos contratos clasificados según el tiempo de trabajo tienen su fundamento en las necesidades que pueden ir surgiendo a la hora de emprender en un negocio. Cada uno de ellos viene a cumplir una función específica que puede llegar a darse, y da solución a los distintos problemas que pueden surgir, sin necesidad de realizar contratos a tiempo indefinido. De esta forma la ley garantiza que tanto empleador como trabajador vean sus derechos respetados dentro de las posibles relaciones laborales que puedan darse.

1.1.4.4. Por la forma de ejecución: obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.

Estos tipos de contratación se refieren a la forma en la cual deberá llevarse a cabo el objeto del contrato de trabajo. Todo contrato laboral tiene una labor específica, que deberá llevarse a cabo y para la cual es contratado un trabajador, pero, en la generalidad de los casos, estas labores son continuadas, pueden cambiarse previo acuerdo e involucran que el trabajador se encuentra bajo una clara y estricta relación de dependencia con su empleador. Esta clasificación viene a responder necesidades específicas del empleador, necesidades que pueden ser consideradas como momentáneas y por las cuales, como será analizado, se paga una cantidad específica según lo que se quiera realizar.

- *Por obra cierta.*

Según el artículo 16 del Código de Trabajo el contrato de obra cierta es aquel en el cual se realiza una labor u obra determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo invertido para ejecutarla. De este concepto se depende lo que se dijo anteriormente, el empleador contrata a una persona para que realice la obra deseada, mas esta persona puede escoger como hacer dicha obra. El empleador tiene la capacidad de dirección en cómo quiere que quede el producto final; pero el trabajador puede

decidir libremente como llegar a dicho producto sin la necesidad de consultar con el empleador a cada paso que tome.

El Código de Trabajo expresa que la remuneración se pacta según la obra a realizar, teniendo por ella un precio fijo el cual no considera el tiempo que tome realizar la obra, ya sea mayor o menor del pactado. Este método de pago puede tener ventajas y desventajas tal y como nos dice el maestro Cabanellas, como ventaja se observa que el trabajador es libre de decidir cómo quiere ejecutar el trabajo, puede trabajar con el incentivo de que entre más rápido lo haga, más rápido puede pasar al siguiente trabajo y mejorar sus ganancias y la poca supervisión del empleador que este tipo de contratos contiene. Mientras que como desventaja se tiene, la posibilidad de una suerte de explotación laboral producto de la misma codicia del trabajador que quiere terminar pronto, o por el otro lado la necesidad de cumplir con el plazo establecido. (Cabanellas, 1968)

En lo que se refiere a los derechos que tiene el trabajador dentro de este tipo de contratos, en caso de que el empleador quiera concluir la relación, sin justa causa, antes de la terminación de la obra, este deberá indemnizar al trabajador por la totalidad de la misma. Del mismo modo si el trabajador abandona la obra, deberá indemnizar al empleador por el tiempo perdido. Este contrato no genera una obligación de contratar nuevamente a la misma persona en caso de que se requiera el mismo servicio nuevamente; el empleador está en la potestad de elegir a alguien nuevo para que ejecute la obra si así lo considera.

Este tipo de contratación puede generar otros conflictos, como son por ejemplo el disfrazar una relación laboral como varios contratos por obra cierta, con el objeto de desconocer derechos que legalmente corresponden a una persona. Del mismo modo, debido a la naturaleza de la relación, muchas veces las personas escogen saltarse los procedimientos legales, que toman algo de tiempo, y simplemente pactar como deberá llevarse a cabo la obra y la forma en la que se pagará la misma. Como consecuencia, esta modalidad contractual ha pasado a ser una de las más informales, regida muchas veces por la costumbre y los acuerdos privados.

- *Por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio.*

Esta forma de contratación se encuentra en el artículo 16.1 del Código de Trabajo. La misma, se nos define como aquellos contratos que se celebran con el objeto de realizar alguna tarea u obra que tenga que ver con el objeto social del negocio para el cual se está realizando ya sea esta habitual o no. Este tipo de relación es relativamente nueva, incorporada recién en el año 2015 con las reformas al Código de Trabajo. El acuerdo ministerial número 136 del año

2020 indica cómo debían celebrarse estos contratos, que obligaciones se tienen con el trabajador y empleador, como se termina la relación laboral y la obligatoriedad de llamar al trabajador en caso de que se necesiten sus servicios nuevamente.

El empleador deberá notificar al trabajador en caso de que exista una nueva necesidad de utilizar sus servicios. La ley de esta forma ha contemplado una forma de estabilidad para los trabajadores que celebren este tipo de contratos, estableciendo la obligación de llamar a la misma persona cuando sea necesario. En caso de que el trabajador no sea llamado está en el derecho de demandar al empleador por la indemnización contemplada para el despido intempestivo. El contrato durará hasta que concluya la labor o servicio para el cual fue celebrado, sin importar el tiempo que dure la misma.

En caso de que exista la necesidad de realizar nuevos trabajos, las partes podrán pactar nuevas condiciones o simplemente repetir las mismas utilizadas en el contrato anterior, no pudiendo ser menores de los salarios básicos previstos para las jornadas completa o parcial. La obligación del empleador de llamar al trabajador para nuevos trabajos caducará en el periodo de seis meses desde que terminó el último trabajo para el que fue contratado. Cuando sea llamado el trabajador debe acudir en un periodo máximo de 7 días, en caso de no asistir el empleador puede llamar a una nueva persona y ya no está en la obligación de llamar al insistente nuevamente.

Como se puede ver, este tipo de contrato cuenta con reglas muy especiales y específicas para el mismo, que difieren ampliamente de las establecidas para los contratos por obra fija. El objetivo de establecer este tipo de reglas, con seguridad, fue el de proteger los empleos de trabajadores que eran llamados varias veces en un mismo año, que no gozaban de ninguna garantía de seguridad en sus puestos, lo cual motivaba a la arbitrariedad y abuso por parte de los empleadores. Pero de esta forma, de alguna manera, se ha venido a atentar contra el principio de libertad contractual, obligando a siempre contratar con la misma persona y volviendo complicado y engorroso el terminar la relación laboral por parte del empleador.

- *Por tarea.*

El contrato por tarea está regulado en el inciso segundo del artículo 16 del Código de Trabajo, se entiende como aquel en el cual se contrata a un trabajador con el objetivo que realice una determinada cantidad de obra en un tiempo previamente determinado, el mismo concluye con la terminación de la tarea. Se puede observar algunas diferencias con el contrato por obra, la más importante de ellas, el salario de la persona se encuentra ya preestablecido,

considerando el tiempo que tomara en terminar la obra, en el contrato por obra cierta no tenía importancia el tiempo que tomase la misma. Queda a consideración de las partes el imponer primas o multas debido al adelanto o retraso de las obras.

Como bien apunta Cabanellas, esta forma de contratación tiene la ventaja de que el trabajador conoce de antemano cuanto va a percibir por el tiempo en el que va a realizar su trabajo, otorgándole una sensación de seguridad y certeza, que no otorga el contrato por obra cierta. (Cabanellas, 1968) De esta forma ambas partes de la relación laboral tienen claro que esperar y que van a conseguir a la finalización del trabajo. También se hace referencia en el Código a la posibilidad que tienen los trabajadores por tarea de entregar semanalmente la porción de su trabajo que se ha terminado y a que se les pague por la misma, lo cual garantiza mayor seguridad para el trabajador de que se está, efectivamente, reconociendo su trabajo.

- *Por destajo.*

En el inciso tercero del artículo 16 del Código de Trabajo se indica que el contrato a destajo es aquel en el cual el trabajo se paga por unidades de obra, es decir, por partes de trabajo terminado, sin considerar el tiempo que toma realizar cada una de ellas. La diferencia sustancial con los anteriores contratos analizados es, justamente el hecho de que sea remunerado por cada pedazo de obra concluida, poniendo un valor específico a cada una de ellas. Si el empleador llegase a poner fin al contrato antes de lo establecido deberá pagar los trabajos realizados, más un recargo que será fijado por la autoridad que conozca el caso, como ordena el Código de Trabajo.

Hay que recordar que un trabajador a destajo sigue siendo considerado como un trabajador sujeto a una relación de dependencia con su empleador, por lo que, si fuese despedido o separado arbitrariamente, tiene derecho de demandar las indemnizaciones correspondientes a todo trabajador, a más de las específicas para su tipo de contratación. La ventaja que brinda este tipo de contrato para los empleadores, es que se garantiza que se pague tan solo por el trabajo efectivamente realizado, logrando que el trabajo sea de la calidad solicitada y realizado en el menor tiempo posible.

- *Según el número de trabajadores: individual, de grupo o por equipo.*

En lo que se refiere a estas formas de contratación analizaremos el contrato por grupo y por equipo, dado que el contrato individual engloba todos los contratos analizados anteriormente por lo que no corresponde estudiarlos nuevamente. Estas formas de contratación son consideradas como contratos individuales realizados con una sola unidad de personas,

poniendo condiciones que se aplican a todos los individuos por el hecho de pertenecer a dicha unidad.

El contrato por grupo, recogido en el artículo 31 del Código de Trabajo, manifiesta que sin importar el trabajo para el cual fuese contratado el grupo, el empleador mantiene sus obligaciones para con todos los miembros de este grupo, considerados individualmente. De esta forma el empleador mantiene la posibilidad de separar integrantes del grupo o reemplazarlos sin necesidad de afectar el trabajo de los demás miembros. Para el caso de la remuneración, la misma puede ser pactada individualmente o como una unidad, caso en el cual deberá dividirse la remuneración, a falta de otra estipulación contractual, según lo trabajado dentro de la obra. Si por algún motivo un integrante del grupo se separa antes de la culminación de trabajo, tendrá derecho a recibir un pago por el trabajo realizado.

Por otro lado, el contrato por equipo regulado en el artículo 32 del Código de Trabajo, establece que el mismo es una unidad integrada por cada una de sus partes, y que el empleador contrata con la unidad, mas no con sus trabajadores independientes. Por este motivo, el empleador no tiene el derecho de decidir quién conforma o no el equipo, no puede despedir a uno de sus miembros y, si lo hace, se entiende que ha despedido a todo el equipo, por lo que tiene que responder con la indemnización de cada uno de sus miembros. Solo en caso de que un miembro del equipo falte al respeto al empleador o sus allegados de forma grave, podrá solicitar al jefe del equipo que dicho miembro sea reemplazado, en caso de una negativa por parte del jefe de equipo se podrá acudir ante el juez de trabajo para que dirima la controversia.

Con esta última clasificación, se ha analizado todas las formas de contratación recogidas en el Código de Trabajo, pero no puede considerarse que en esta clasificación se encuentren contempladas todas las formas por las cuales puede constituirse una relación laboral. Al vivir hoy en día en un mundo cada vez más globalizado, en el que la tecnología avanza a pasos agigantados, creando cada día nuevos campos de trabajo, nuevos empleos y nuevas formas de constituir una relación laboral, la legislación debe garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos y garantías recogidos en el derecho laboral. De esta forma, se evitará el abuso y explotación de personas que busquen en estas nuevas formas de empleo una solución a sus problemas.

1.2. La relación laboral a consecuencia del contrato individual de trabajo.

1.2.1. Características de la relación laboral

Al celebrar un contrato de trabajo, sea este expreso, o tácito; verbal o escrito, el efecto inmediato que produce es la creación de una relación laboral entre trabajador y empleador. Al cumplir los requisitos de acuerdo de voluntades, prestación de servicios lícitos y personales, subordinación, y remuneración nace a la vida jurídica una relación laboral, sujeta a los mandatos y ordenes contenidas en el derecho laboral y que deben ser respetadas por las partes intervinientes. Esta relación laboral perdurara mientras no se dé por terminada la misma en la forma que ordena la ley y atará a las partes en todo lo que se relacione con el trabajo a realizar.

La relación laboral es consecuencia directa de la celebración del contrato individual de trabajo por lo que comparte sus requisitos y elementos. El contrato de trabajo engloba a la relación laboral y esta, a su vez, le da su razón de ser al contrato. Al haberse constituido de forma correcta las partes involucradas entran a gozar de los derechos y deben cumplir con las obligaciones que acarrea la misma según la ley. En este punto se analizará las características con las que debe cumplir una relación laboral durante toda su existencia. Si bien el contrato de trabajo da inicio a la relación laboral, esta debe mantenerse en el tiempo, ya que, si sus características variasen tal relación podría modificarse y dejar de ser considerada como tal.

La primera característica para que exista una relación laboral es que siempre deben intervenir por lo menos dos sujetos; el empleador quien tiene la potestad de dirigir y comandar el trabajo que se realiza en su empresa, así como la facultad de controlar o incluso sancionar las acciones realizadas por el trabajador dentro del marco de la relación de dependencia que surge entre las partes. Y, por el otro lado, el trabajador quien debe cumplir con el trabajo, respetando los comandos del empleador y las disposiciones de la empresa. Entre estas dos partes siempre debe configurarse el elemento de contraprestación, es decir, que el trabajador cumpla en la realización del trabajo y que el empleador cumpla con el pago de las remuneraciones acordadas.

Esta característica se refiere a la bilateralidad necesaria en la existencia de todas las relaciones laborales. Es imposible pensar que una persona contrate unilateralmente para constituir una relación laboral, atentaría contra todo principio del derecho al trabajo y carecería de sentido. Cabanellas explica: “Sujetos del contrato de trabajo serán las personas, físicas o abstractas, con derechos y obligaciones resultantes de un nexo jurídico concertado con voluntad más o menos autentica o aceptado tácitamente.” (Cabanellas, 1968) Sin la existencia de por lo menos dos partes, sería imposible cumplir con la reciprocidad de las obligaciones que tiene

cada uno de los intervinientes. Este tipo de contratos, en los que interviene una sola parte, podrá tener otra finalidad, pero nunca podrá ser considerado como una relación laboral.

Una segunda característica que ha incorporado la legislación ecuatoriana, hace referencia a la necesidad de que la relación laboral sea directa entre los sujetos intervinientes. La misma toma sentido a partir de la entrada en vigencia del mandato constituyente 8, así como su reglamento, los cuales declaran a la tercerización de empleados como algo ilegal y sancionable. La tercerización se refiere a la posibilidad que existía para que una empresa contratara con una segunda quien proveerá de trabajadores a la primera cuando sean necesarios, logrando de esta forma abstenerse de realizar contratos laborales directos con los trabajadores. Esta forma de contratación se considera atentatoria de derechos y promotora de la precarización laboral.

La relación laboral directa, por otro lado, es aquella en la que las partes se relacionarán sin necesidad de ningún intermediario, y en donde las obligaciones mutuas deberán cumplirse al amparo de lo ordenado por el Código de Trabajo y las leyes de la materia. Pero, a pesar de ello, la tercerización laboral sigue siendo una realidad innegable que no ha logrado eliminarse de la vida laboral. Debido a las difíciles condiciones económicas y a los escasos de empleo estos sistemas de empleo precario han tenido un gran repunte en la sociedad, llegando a un porcentaje de 64.7%, según cifras del INEC, de personas con un empleo inadecuado, no solo producto de la tercerización.

Otro punto característico de una relación laboral, es la actuación del trabajador bajo responsabilidad del empleador, o, dicho de otra forma, la responsabilidad del empleador en las actuaciones de sus trabajadores. Esta característica es una consecuencia de las dos anteriores. Al existir una relación laboral bilateral y directa, en la que el empleador tiene la potestad de ordenar al trabajador las labores a ejecutar, sería ilógico considerar que dichas actuaciones no son en parte también responsabilidad del empleador, que tiene la obligación de vigilar y controlar el trabajo ejecutado. El empleador, a más de la responsabilidad que tiene con sus trabajadores, tiene una responsabilidad con clientes, proveedores, etc., por las actuaciones que estos tengan en el desarrollo de sus actividades.

En conclusión, para que se pueda constituir una relación laboral de forma correcta, que cumpla con todos los objetivos que buscan este tipo de relaciones, deberá tener las características que han sido analizadas en este punto. Si uno de ellos llegase a faltar en la relación laboral, se desvirtuaría el propósito de la misma, generando injusticias y

arbitrariedades entre las partes intervinientes. Dentro de la vida laboral siempre se irán generando nuevas y complicadas formas de relaciones de trabajo con características especiales acorde a cada una de ellas, por este motivo han sido analizadas las que, de forma más general, siempre deberán estar presentes para que la relación laboral pueda existir de forma legal.

A pesar de lo dicho anteriormente, otra característica que varios autores consideran que siempre debe estar presente en una relación laboral, es la jornada de trabajo que debe cumplir el trabajador. En nuestra legislación la jornada máxima de trabajo es de 40 horas semanales, divididas en 8 horas diarias, con un descanso obligatorio de dos días a la semana, generalmente, sábados y domingos. Se reconocen de igual forma, para los casos en los que algunos trabajadores laboren más allá de las 8 horas diarias, jornadas suplementarias o extraordinarias, en las que los trabajadores tendrán derecho a recibir un porcentaje de pago mayor, ya que no es el tiempo normal en el que presta sus labores.

Sobre la jornada laboral, Cabanellas le dedica un capítulo entero para analizarla en su Compendio de Derecho Laboral y la menciona como “una institución jurídica madre dentro del Derecho de Trabajo.” Dados los antecedentes históricos que han llevado a que, actualmente, existan un máximo de 40 horas semanales de trabajo con dos días obligatorios de descanso, no es descabellado pensar en la jornada de trabajo como un elemento fundamental de toda relación laboral. Esta concepción se ha trasladado a las cortes nacionales, donde la existencia y efectiva prueba de una jornada de trabajo es clave para justificar si existió o no una relación laboral.

Sin embargo, esta concepción hoy en día está siendo trastocada debido a la aparición de nuevas formas de empleo, que no necesitan de la existencia de una jornada laboral establecida para ser considerados como una relación laboral. Con el acelerado crecimiento del trabajo digital, las antiguas concepciones del trabajo han ido desdibujándose, desde la desaparición de la necesidad de un lugar de trabajo específico, hasta la aparición de jornadas laborales de cero horas. Es deber del derecho laboral formular doctrina que ayuden a la creación de nuevas regulaciones para estas cambiantes formas de empleo, para cumplir con su objetivo de precautelar los derechos de todos los trabajadores.

1.2.2. Garantías y beneficios de la relación laboral en el Ecuador.

1.2.2.1. Garantías de la relación laboral.

La Constitución Política del Ecuador en artículo 33 manifiesta:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas

trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Partiendo de esta concepción que recoge la Constitución Ecuatoriana, se puede evidenciar que el trabajo es considerado como un derecho fundamental en la vida de las personas y de la vida del Estado. Por este motivo, con el afán de proteger y garantizar condiciones justas a los trabajadores, se ha dotado al derecho al trabajo con varias garantías que aseguran o intentan asegurar que las condiciones de trabajo sean lo más justas y equitativas posibles, tanto entre trabajadores como entre empleadores. Estas garantías o derechos son de obligatorio cumplimiento para toda persona que busque constituir una relación laboral.

La Constitución ecuatoriana recoge en su artículo 326 una serie de principios que rigen todas las actuaciones de índole laboral y de las cuales se deriven garantías fundamentales, que, como fue mencionado, son de obligatorio cumplimiento. Para empezar, el Estado ecuatoriano garantiza el empleo digno, es decir que las condiciones laborales de todas las personas puedan brindarles un estilo de vida que les permita satisfacer por lo menos sus necesidades mínimas. En cumplimiento de la misma, se garantiza a todos los trabajadores el poder ejecutar su trabajo dentro de un ambiente laboral sano, que permita el desarrollo de la persona trabajadora, cuidando de su salud, higiene y bienestar.

Precisamente, con el objetivo de lograr el trabajo digno, se eliminó por medio del mandato constituyente 8, la posibilidad de tercerización laboral, la cual decía atentar contra las condiciones laborales mínimas para el cumplimiento de esta garantía, al considerarlo como una forma de subempleo. Esta garantía a su vez, ha dado lugar al reconocimiento de derechos laborales para su efectivo cumplimiento, como lo son el salario mínimo, la jornada máxima de trabajo, entre otros. El empleo digno es por tanto una construcción constante a la cual apunta la Constitución y la demás normativa laboral ecuatoriana, estando en permanente evolución y revisión, con el objetivo de mejorar las condiciones en las cuales lo trabajadores ejecutan sus actividades.

La Constitución ecuatoriana reconoce el principio indubio pro operario, el cual garantiza que, en caso de existir normas en disputa para una determinada situación, siempre deberá escogerse aquella que protege de mejor manera los derechos de los trabajadores. Esta garantía es aplicable tanto para normativa legal, como para contratos entre privados, como en el caso de cláusulas obscuras o ambiguas. La razón de ser de esta garantía descansa en el hecho de que

la razón de ser del derecho laboral siempre ha sido la protección del trabajador de las desigualdades, frente a la parte empleadora, por lo que se ha optado por dotar de una desigualdad inversa a la común, es decir que, frente a la ley, el trabajador es quien tiene mayores seguridades. (Monesterolo, 2014)

Esta garantía no solo protege al trabajador de las actuaciones arbitrarias del empleador, sino que también busca beneficiarle en las actuaciones que puedan tener ante la administración de justicia, como es el caso de la existencia de leyes contradictorias, siempre deberá aplicarse aquella que mayores beneficios otorgue al trabajador. A decir de Jorge Vázquez, “la aplicación del principio indubio pro operario ha generado situaciones polémicas, en las que grupos de trabajadores buscan beneficiarse del mismo en detrimento de otros principios.” (Vasquez Lopez, 2004) A pesar de lo que menciona este autor, la garantía de interpretación favorable ha servido para lograr equiparar condiciones en el ámbito laboral.

Un tercer punto tiene que ver con la garantía de intangibilidad o no regresión, como mencionan algunos autores. El mismo hace referencia a la imposibilidad que tienen las leyes, convenios o contratos colectivos de desconocer o desmejorar derechos o beneficios reconocidos a los trabajadores. (Monesterolo, 2014) Esta garantía tiene como propósito impedir que las condiciones laborales pactadas en beneficio de los trabajadores, sean posteriormente reducidas o eliminadas. Lo cual ha sido objeto de acalorado debate ya que se argumenta, por una parte, que impide la flexibilidad de las relaciones laborales, generando que empresas no puedan adaptarse y vean obligadas a cerrar, mientras que, por otra parte, las direcciones sindicales, han defendido arduamente esta garantía al considerarla un mecanismo idóneo de protección de derechos y garantía de mejora de derechos. (Vasquez Lopez, 2004)

La Constitución y el Código de Trabajo ecuatorianos reconocen también la estabilidad o continuidad laboral. Esto se demuestra en lo mencionado en el artículo 14 del Código de Trabajo, donde se determine que el contrato individual tipo siempre será de carácter indefinido. De la misma forma en el numeral 6 del artículo 326 de la Constitución se garantiza que los trabajadores que regresan de una enfermedad o accidente laboral deben ser reintegrados a su trabajo y mantener la relación laboral. Esta garantía se otorga también de forma reforzada a mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, a los nuevos padres y a los dirigentes sindicales. La estabilidad tiene como propósito otorgar seguridad a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, garantizando que no podrán ser separados más que por causas legales.

La estabilidad beneficia a ambas partes en la relación laboral, no solo al trabajador, ya que, al garantizar esta seguridad, el trabajador puede ir creciendo en el trabajo, mejorando y otorgando a su empleador un mejor rendimiento laboral. (Monesterolo, 2014) Se podría decir que la estabilidad otorga al trabajador cierto sentido de pertenencia hacia la empresa, lo cual genera que su rendimiento vaya en aumento, mientras que él se encuentra protegido por la misma. Claro que, la garantía de estabilidad no implica que el trabajador no pueda ser removido de su puesto de trabajo ya que en Ecuador es relativa. En este sentido, el artículo 169 del Código de Trabajo consagra las formas de terminación del contrato de trabajo, mientras que el artículo 173 *ibídem* determina las causas en las que el empleador unilateralmente y previo proceso de visto bueno, podrá terminar la relación laboral.

De estas garantías que otorga la relación laboral, se puede concluir que el objetivo de las mismas siempre ha sido buscar alcanzar una equidad entre trabajador y empleador. Por medio de estas, se ha logrado dotar a la parte más débil de la relación de formas efectivas para proteger sus derechos laborales fundamentales. Las garantías laborales, sin embargo, no solo protegen al trabajador, sino que entregan a los empleadores reglas claras de cómo llevar las relaciones laborales en sus negocios, lo cual, a su vez, protege también sus intereses. A pesar de todo lo mencionado, en la actualidad, el reto más importante que se presenta, es la necesidad de que estas garantías se adapten a un mercado laboral cambiante y dinámico en donde las nuevas formas de contratación laboral que muchas veces intentan pasar por encima de las mismas.

1.2.2.2. Beneficios de orden social.

Como parte de la búsqueda de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, se han reconocido beneficios sociales que vienen a satisfacer algunas de las necesidades de los trabajadores. Estos beneficios sirven a su vez como un medio para cumplir con las garantías que fueron revisadas en los párrafos anteriores. Todo empleador está en la obligación de otorgar estos beneficios a los trabajadores a su cargo, salvo excepciones puntuales, en los tiempos y momentos en los que ordena la ley. La importancia de estos beneficios laborales es mayúscula, ya que fueron alcanzados luego de largas y difíciles luchas sociales, su desconocimiento por parte de los empleadores implicaría una regresión en los derechos de los trabajadores y, por supuesto, el incumplimiento de leyes laborales del Ecuador.

- *Del salario mínimo.*

El salario mínimo, como se mencionó anteriormente, se refiere a la remuneración mínima que es considerada como justa por parte del gobierno, ya que no viola los derechos de los

trabajadores de recibir una remuneración igual a su trabajo a ojos de la ley. Según nuestra Constitución un salario digno es aquel que al menos cubre las necesidades básicas de la persona trabajadora y las de su familia. Por su parte Cabanellas define el salario mínimo como: “un límite retributivo laboral que no cabe disminuir; la suma menor con que puede remunerarse determinado trabajo...” (Cabanellas, 1968) La doctora Monesterolo añade: “... la remuneración justa que cubra las necesidades del trabajador y de su familia, que por disposición constitucional corresponde garantizar al Estado.”

De las definiciones mencionadas se entienden algunas pautas. En primer lugar, la remuneración debe alcanzar a cubrir por lo menos las necesidades básicas del trabajador y su familia, entendiéndose estas como al menos las necesarias para alcanzar un nivel de vida digna. Dependiendo de lo que se entienda como vida digna, suponemos que debe cubrir por lo menos una vivienda, salud y alimentación para toda la familia, educación para los miembros de la misma y por lo menos un nivel bajo de ocio, que ha sido reconocido como una necesidad para el desarrollo de las personas. Estos valores, por supuesto, están sujetos a las condiciones económicas del país y son altamente variables.

En segundo lugar, es obligación del Estado garantizar el respeto de los salarios mínimos. Este punto tiene amplia relación con el anterior, ya que el Estado es el llamado a hacer respetar los derechos de las personas y poder garantizar su efectivo desarrollo; sin el Estado que haga respetar las leyes laborales, los abusos y explotaciones a los trabajadores fueran mucho más comunes y notorios. Es también obligación del Estado realizar estudios y análisis que permitan determinar si efectivamente el salario mínimo es suficiente para cubrir las necesidades esenciales, así como crear organismos de control de las empresas para asegurarse el respeto a estas normas.

Sin embargo, a pesar de que el control realizado es muchas veces efectivo y ha ayudado a mejorar las condiciones laborales y el respeto de los salarios mínimos, aún existen muchos trabajadores cuya garantía de acceder al menos a un salario mínimo se ha visto violentada. Acompañado de la pandemia de la COVID-19 por la que atraviesa el mundo actual, así como las inciertas condiciones económicas y sociales del Ecuador, han causado desempleo y la aparición de cada vez más empleos informales, que infringen las normas para salarios mínimos y en donde los trabajadores no tienen intención de reclamar condiciones justas ya que les es imposible encontrar un empleo adecuado a sus necesidades.

- *De la decimotercera y decimocuarta remuneración.*

Tanto la decimotercera como decimocuarta remuneración son derechos reconocidos a los trabajadores de índole económica. Fueron creados con el objetivo de aliviar los gastos adicionales que se generaban en ciertas fechas del año a los trabajadores y de esta forma poder garantizar que mantuvieran sus remuneraciones para satisfacer sus necesidades básicas. Estos pagos adicionales o sobresueldos como menciona Vásquez López (2004), no son sujetos de descuento para pago de aportes al seguro social, así como tampoco se cuentan para el pago de vacaciones ni impuestos a la renta, ya que, de hacerlo, afectaría el espíritu de ayuda que tienen estos emolumentos. Analizaremos estos dos beneficios de forma paralela ya que comparten gran número de similitudes.

El decimotercer sueldo o también conocido como bono navideño, fue instituido en los años 60 dentro de nuestra legislación. Actualmente el artículo 111 es el que nos habla del mismo y ordena al respecto que, se constituye como décimo tercer sueldo todo lo ganado por el trabajador en el lapso de un año, el mismo podrá ser cancelado de forma mensual desde el 1 de diciembre hasta el 24 del mismo mes de cada año, o de forma íntegra hasta la misma fecha siempre que el trabajador así lo solicite. Cualquier trabajador que sea despedido o salga de su empleo antes de cumplirse este tiempo y no ha recibido las mensualidades correspondientes, tendrá derecho a reclamar el decimotercer sueldo proporcional al tiempo trabajado.

Este beneficio es reconocido a todos los trabajadores sin excepción alguna. Su propósito es ayudar con los fuertes gastos que se generan en la época de navidad. Al ser considerado como un bono de ayuda, es lógico que este pago no entre dentro del cálculo de fondos de reserva, jubilación o vacaciones, ya que fuera generar un mayor gravamen al empleador y no cumpliera con el objetivo que busca la ley. Del mismo modo, este pago no está sujeto al descuento como aporte al seguro social, ni entra dentro del cálculo del impuesto a la renta, ya que el trabajador debe gozar de esta de forma íntegra para que cumpla con su objetivo.

Sobre la decimocuarta remuneración o bono escolar, es reconocida dentro de nuestra legislación a partir de los años 60 igualmente, con el objetivo de aliviar el gran gasto que se produce en los meses en los cuales los hijos de familia ingresan a clase. El artículo 113 del Código de Trabajo establece que dentro de esta remuneración se cancelara el valor de un salario básico unificado, es decir actualmente \$400 dólares, este valor deberá ser cancelado hasta el 15 de marzo para las regiones de la costa e insular y hasta el 15 de agosto para la sierra y amazonia. Para su cálculo se tomará en cuenta desde el 1 de marzo hasta el último día de febrero y desde el 1 de agosto hasta el 31 día de julio de cada año. Todo trabajador que se separado

antes de estas fechas tendrá derecho a recibir el proporcional que le corresponde por su tiempo laborado.

Este beneficio, al igual que el anterior, tiene el propósito de ayudar a los trabajadores a sobre llevar los fuertes gastos que tienen que hacer con el motivo del inicio de un nuevo año escolar. Del mismo modo todo trabajador tiene derecho a ella, y su pago no se considera para el pago de indemnizaciones, fondos de reserva, jubilación o vacaciones; tampoco está sujeta al descuento para aportaciones al seguro social, ni forma parte del impuesto a la renta. Esta remuneración podrá pagarse en mensualidades o podrá ser unitaria a pedido del trabajador similar al décimo tercer sueldo. Cabe aclarar que, aunque el trabajador no tenga hijos, ni tenga que realizar pago alguno en gastos de educación, tendrá derecho a este beneficio.

- *De los fondos de reserva y las utilidades.*

Tanto el fondo de reserva como las utilidades de los trabajadores, son beneficios que ofrece el estar bajo una relación de dependencia laboral. Las dos tienen índole pecuniaria, ya que son valores que el empleador debe a sus trabajadores. No son consideradas como parte de la remuneración del trabajador por lo que no entran en el cálculo de vacaciones, jubilación, ni para el pago de decimos. Estos derechos, a pesar de no ser parte de la remuneración, si gozan de las mismas seguridades de este, inembargables, irrenunciables, intransferibles, etc.

Sobre el fondo de reserva, el capítulo XI, artículo 196 del Código de Trabajo, indica que para que un trabajador empiece a gozar de este derecho tiene que haber cumplido un año de trabajo para el mismo empleador; el cual, deberá depositar el equivalente a un mes de sueldo por cada año completo debiendo pagarse de manera mensualizada. De la misma forma si el sueldo del trabajador aumenta o disminuye, el aporte que se haga en razón de los fondos de reserva lo hará también. Si el trabajador es separado de la empresa antes de cumplir el primer año, no tendrá derecho a fondos de reservar, pero, si este regresa a laborar para el mismo empleador, el tiempo anteriormente laborado se sumará al actual para el respectivo calculo. Así mismo, si el negocio cambiase de manos, el nuevo dueño tiene la obligación solidaria de seguir cancelando los fondos de reserva de los trabajadores de la empresa.

A decir de Jorge Vásquez, los fondos de reserva son un monto del cual se reúne para entregar al trabajador cuando esta por jubilarse, como un capital para invertir o realizar adquisiciones; para que tenga una reserva económica cuando cese definitivamente su vida laboral. (Vasquez Lopez, 2004) Por su parte, Graciela Monesterolo manifiesta que los fondos de reserva son una especie de ahorro obligatorio, cuyo objeto es prevenir los problemas futuros

que pueda tener un trabajador debido a la falta de un salario, ya sea por incapacidad, vejez o incluso la muerte. (Monesterolo, 2014) Queda claro que el propósito de los fondos de reserva no es más que prevenir aquellos casos en los que las personas no puedan realizar su trabajo, dotándolos de algún tipo de ayuda económica para que no se hallen desprotegidos.

Respecto de las utilidades que recibe el trabajador, hay que decir primero que las utilidades son las ganancias que recibe el empresario por las actividades de su empresa. Este dinero antes de poder ser repartido entre los accionistas de la empresa siempre estará sujeto a algunas deducciones, una de ellas, y quizá la más importante, es el porcentaje que corresponde a los trabajadores. Este porcentaje se entiende como el derecho que tienen los trabajadores de una empresa a recibir una parte de los resultados del proceso económico. (Monesterolo, 2014) En nuestra legislación el porcentaje que corresponde a los trabajadores es del 15% de las utilidades líquidas en el año fiscal.

El objeto de este porcentaje es hacer partícipes a los trabajadores de las ganancias que genera la empresa, logrando así cierta equidad entre lo ganado por el empresario y lo ganado por el trabajador. El pago de las utilidades deberá hacerse hasta el 15 de abril de cada año, en efectivo y en base a la declaración del impuesto a la renta de año anterior de la empresa. Se dividirá en un 10% que deberá pagarse a todos los trabajadores por igual, y un 5% que se pagará de acuerdo a las cargas familiares que tenga cada trabajador. Estas gozan de los mismos beneficios que tiene la remuneración, pero no son considerados como tal. En caso de que un trabajador sea separado de la empresa antes de cumplir un año completo, tendrá derecho a la parte proporcional de las utilidades.

- *Jornada máxima, horas extra, horas suplementarias, horas nocturnas y vacaciones.*

Las siguientes instituciones se relacionan principalmente con el tiempo de trabajo máximo que una persona puede realizar según la ley y el acuerdo de las partes. Del mismo modo, se especifica el tiempo de descanso mínimo al que un trabajador promedio tiene derecho a lo largo de la semana, y al tiempo de vacaciones remuneradas mínimas a las que se pueden acceder sin que el empleador pueda oponerse. Como sabemos, la jornada de trabajo es un elemento importante en una relación laboral, muchas veces nos permite establecer el tipo de relación laboral a la que se encuentran sujetas las partes y definir el tiempo de trabajo que cumplía el trabajador. Corresponde analizar que involucra la jornada laboral y cómo influyen en esta las horas nocturnas, extraordinarias, suplementarias y vacaciones.

- *De la Jornada Máxima.*

Para entender las horas extras y suplementarias se debe analizar en primer lugar lo que se entiende por jornada máxima. La jornada de trabajo es definida por Cabanellas como: “el número de horas que durante la semana deben completarse legalmente en cada actividad.”(Cabanellas, 1968) Dicho de otra manera, es el tiempo durante el cual el trabajador tiene la obligación de cumplir con las ordenes de su empleador, este abarca desde que arriba al lugar de trabajo hasta que lo abandona, debiendo el empleador respetar dicho horario. La amplitud de la jornada laboral siempre ha sido un tema de amplia discusión; por este motivo, la primera Conferencia Internacional de Trabajo de 1919 decidió establecer que la jornada máxima de trabajo será de 48 horas semanales, divididas en 8 horas diarias.

No fue sino hasta 1980 que en Ecuador se decidió bajar la jornada laboral de 44 horas semanales a las actuales 40 horas. (Monesterolo, 2014) En este sentido, el artículo 47 del Código de Trabajo establece la jornada máxima laboral en 8 horas diarias, repartidas en 40 semanales, determinando además que el descanso obligatorio de los trabajadores deberá ser de al menos 48 horas semanales consecutivas, los empleadores no podrán pactar jornadas de trabajo mayores salvo casos especiales que determine la ley. Del mismo modo el legislador ha establecido que para la jornada nocturna, esta abarcará de las 19h00 a las 6h00 del día siguiente, imponiendo un recargo del 25% sobre la jornada de trabajo nocturno, esto debido a las condiciones sobre las que se realiza dicha jornada.

- *De las horas extraordinarias y suplementarias y nocturnas.*

Existen casos especiales dentro de la jornada laboral común de 40 horas semanales en los cuales la ley autoriza a las partes a pactar un horario mayor del máximo legal, con el objetivo de atender aquellos imprevistos que surjan en el trabajo y deban ser atendidos luego de culminada la jornada normal de actividades. Debido a que estas horas adicionales salen de los tiempos de descanso de los trabajadores, el legislador ha establecido que, para estos casos, se deberá pagar, a más de la remuneración pactada, un recargo adicional sobre la misma. Estas horas se han dividido en dos grupos debido a que cada una de ellas se realiza en diferentes momentos durante la semana laboral.

En primer lugar, se entiende por horas suplementarias a aquellas que se realizan inmediatamente después de cumplida la jornada laboral diaria de 8 horas. Sirven para complementar lo realizado durante la jornada diaria ordinaria. (Vasquez Lopez, 2004) El Código de Trabajo ha establecido que estas horas no podrán exceder de 4 al día y 12 a la semana, respetando los tiempos de descanso necesarios. Gozan además de un recargo del 50%

sobre el salario por hora a percibir, siempre que las horas se realicen desde que concluye la jornada hasta las 12 de la noche. Si el tiempo suplementario se realiza en el horario de 12h00 a 6h00, entonces el trabajador tendrá derecho a recibir un salario con el 100% de recargo sobre el valor hora.

Existen también las horas extraordinarias, cuyo objetivo es atender aquellos imprevistos que surjan en el lugar de trabajo durante los periodos de descanso obligatorio de los que gozan los trabajadores, es decir sábados y domingos o feriados. Estas horas extraordinarias, debido a que se llevan a cabo durante los periodos de descanso, y no se encuentran conectadas a la jornada normal de trabajo, reciben siempre un recargo del 100% del valor de la remuneración por hora. La ley no ha establecido un máximo de horas extraordinarias que pueden llevarse a cabo, pero el artículo 52 del Código de Trabajo si ha definido causales para determinar cuándo un empleador puede llamar a los trabajadores a cumplir dichas horas.

Tanto las horas suplementarias como extraordinarias y nocturnas son consideradas como parte de la remuneración mensual del trabajador, por lo que están sujetas a las mismas reglas de la remuneración. En el caso de indemnizaciones el trabajador, siempre que compruebe la existencia y habitualidad de dichas horas, podrá reclamar que las mismas sean incluidas en el pago de la indemnización por despido intempestivo, ya que forman parte de la remuneración que servirá de base para el cálculo de la misma.

○ *De las vacaciones.*

Según manifiesta Cabanellas, las vacaciones laborales pueden definirse como: “el derecho al descanso ininterrumpido que el trabajador tiene, con goce de su remuneración, al cumplir determinado lapso de prestación de servicios.” (Cabanellas, 1968) Nuestra legislación a dedicado todo el parágrafo III del capítulo V para regular lo relativo a las vacaciones de este. Este es un derecho irrenunciable de los trabajadores, no puede ser objeto de ningún tipo de transacción para evitar el goce de las mismas. Las vacaciones tienen una duración mínima de 15 días, los que tras el quinto año de servicios en una misma empresa ira aumentando en un día por cada año de servicio, hasta llegar a un máximo de 30 días.

Las vacaciones a las que hace referencia esta sección siempre serán remuneradas, y deberán ser canceladas en un solo pago anticipado. Estas tienen el valor de la veinticuatroava parte de todo lo recibido por el trabajador por concepto de remuneración durante el periodo. El empleador podrá negar el goce de las vacaciones hasta por un año, siendo estas acumulables al año siguiente. En caso de que el trabajador no gozó de las vacaciones y fue separado de su

trabajo, podrá reclamar las mismas como parte de la liquidación, siguiendo la fórmula mencionada anteriormente más el recargo establecido en el inciso 2 del artículo 74 del Código de Trabajo. Al igual que es obligación del empleador permitir el goce de las vacaciones, es obligación del trabajador hacer uso de ellas; en caso de que un trabajador no haya hecho uso de sus vacaciones hasta por tres años, pudiendo acumularlas hasta el cuarto año.

Habiendo analizado todos los beneficios de las que gozan los trabajadores con relación a sus jornadas de trabajo, vemos que es evidente la importancia de establecer una relación laboral. Sin embargo, actualmente con el avance de la tecnología y la creación de nuevas formas de empleo y modalidades contractuales, el concepto de una jornada de trabajo fija se ha ido desdibujando. No es raro encontrar hoy en día con jornadas de trabajo de poca duración o que han sido cumplidas de forma no consecutiva, incluso llegando al punto de la existencia de una relación laboral sin jornada laboral como tal. Esto, si bien ha pretendido dinamizar el empleo y crear nuevas plazas de trabajo, también ha generado abusos y excesos por parte del empleador para disfrazar la relación laboral. Del mismo modo, el concepto de horas suplementarias y extraordinarias ha perdido gran parte de su significado, debido a que no existe una jornada laboral fija sobre la cual dependan. Esto se extiende incluso al punto de que muchas veces los empleadores niegan la existencia de una relación laboral debido a que el trabajador no cumple un horario fijado por este, violentando sus derechos no solo referentes a la jornada laboral sino a sus derechos laborales en general.

- *De la maternidad y paternidad remunerados:*

La maternidad y paternidad actualmente gozan de un fuerte resguardo legal y constitucional. Ha sido reconocido que las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, así como los nuevos padres, tienen una gran cantidad de garantías y derechos, con el objetivo de asegurar la seguridad tanto en su salud como en sus condiciones de vida. En la Constitución se reconocen los derechos de toda mujer embarazada a no ser discriminada, gratuidad en los servicios de salud, protección prioritaria y de disponer del tiempo y las facilidades necesarias para garantizar su bienestar y el de su hijo luego del parto. En el ámbito laboral se ha intentado garantizar al máximo estos derechos.

El artículo 152 del Código de Trabajo manifiesta que toda mujer embarazada tendrá derecho a 12 semanas de licencia remunerada y en caso de nacimientos múltiples, se extiende por 10 días. Para el nuevo padre, tendrá derecho a una licencia remunerada de 10 días. Si la madre o padre así lo desearan pueden extender su periodo de ausencia hasta por nueve meses

desde el nacimiento de su hijo, pero sin remuneración. En caso de que la mujer embarazada o en periodo de lactancia, así como el padre en paternidad fuesen despedidos o reemplazados indefinidamente, este despido será considerado como ineficaz y deberá ser reinstalada/o inmediatamente luego de concluida su licencia.

Sobre este beneficio, fue considerado como un gran logro por parte de las organizaciones sociales, ya que históricamente las mujeres embarazadas siempre eran despedidas por su condición y dejadas a su suerte por su empleador. En los casos de paternidad sucedía algo parecido, donde el padre tenía que escoger entre trabajar o ayudar a la madre con el recién nacido. Actualmente, a más de garantizar la remuneración de los padres, la ley ha previsto que no puedan ser removidos durante este periodo garantizando su empleo, e incluso imponiendo multas pecuniarias para los empleadores que así lo hagan.

- *De la afiliación al Seguro Social.*

La Constitución del Ecuador reconoce a la seguridad social como un derecho fundamental que tienen todas las personas tanto trabajadoras como desempleadas, y es su obligación de prestar la misma considerándola como un servicio básico prestado por el Estado. El seguro social cubrirá varias contingencias, entre estas las de enfermedad, maternidad, riesgos laborales, vejez, discapacidad, muerte o cesantía. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es el encargado de prestar estos servicios y se halla financiado por los aportes obligatorios realizados por todos los ecuatorianos trabajadores afiliados al mismo, así como las aportaciones patronales obligatorias, aportaciones estatales, en ciertos casos, y demás recursos que puede conseguir de su propia gestión.

La afiliación al seguro social es una de las principales obligaciones del empleador que, con un lapso máximo de 15 días desde la contratación, tendrá que afiliar al nuevo trabajador al IESS, así como emitir el aviso de entrada y de salida cuando termine. Del mismo modo, el empleador tiene la obligación de retener el porcentaje de aportación de cada uno de sus trabajadores y pagarlo al IESS conjuntamente con el porcentaje de aportación que le corresponde como empleador. Para el caso de incumplimiento de las obligaciones del empleador con la seguridad social de sus trabajadores, se ha creado un nuevo tipo penal que sanciona con multas económicas y hasta con cárcel a los empleadores que contravengan la falta de afiliación o la retención de valores cuando no han sido cancelados.

La seguridad social es uno de los derechos más importantes que han sido reconocidos a los trabajadores. No solo se asegura un acceso constante y seguro a la salud, sino que garantiza

además la posibilidad de gozar de beneficios como la pensión para los casos de jubilación, así como una mayor posibilidad de acceso a créditos hipotecarios y quirografarios. De este modo se han conseguido mejorar de gran manera las condiciones de los trabajadores, tanto en el ámbito público como privado, e incluso a aquellas personas que sin estar en un trabajo bajo relación de dependencia decidiesen realizar aportaciones al seguro social de forma voluntaria y gozar de sus beneficios.

Como conclusión, se puede decir que los beneficios laborales sirven para garantizar aquellos derechos que han sido reconocidos en la Constitución y demás leyes del Ecuador. Su reconocimiento constituye un empleo digno, ya que satisface por lo menos las necesidades mínimas de una persona. Cada uno de ellos reviste de una importancia fundamental para los trabajadores y han sido obtenidos gracias a duras luchas sociales. Sin embargo, con el pasar de los años, la obligatoriedad de estos beneficios sociales se ha ido desdibujando; las condiciones económicas, la necesidad de conseguir un empleo y la creación de formas de empleo no reguladas, han hecho que los trabajadores acepten trabajos en los que los mismos no son reconocidos de forma efectiva o, simplemente, son completamente negados por los empleadores.

CAPÍTULO 2

2. ANÁLISIS DE ALGUNAS EMPRESAS DE ECONOMÍA ON-DEMAND.

2.1. El surgimiento de la economía on-demand.

2.1.1. Antecedentes de la Economía on demand.

Regresando un poco a la época pos segunda guerra mundial, las economías de los países sufrieron un duro golpe después de haber afrontado un largo conflicto por lo que necesitaban recuperarse rápido para evitar caer en una nueva depresión como la sufrida en los años 1930s. Por este motivo, las grandes industrias no podían permitir que la producción parase, ya que generaría pérdidas millonarias. Consecuentemente, los trabajadores se encontraban en una condición muy precaria, en donde debían obedecer al empleador o perder su único medio de subsistencia. Esta época se caracterizó por las crudas condiciones laborales que se encontraban en las fábricas.

Debido a estas condiciones, los grupos trabajadores buscaron obtener mejores condiciones frente a sus empleadores, y se organizaron en gremios con el objetivo de conseguirlas. De esta forma, podían ponerse en igualdad de condiciones con el empleador, ya que el trabajo no se realizaba mientras dichas condiciones no se cumplieran. Con el paso del tiempo y grandes sacrificios, se consiguió que a los trabajadores se les reconocieran algunos derechos como, salarios dignos, jornadas de trabajo máximo, seguridad social, etc. Como consecuencia, la precariedad laboral se vio reducida y las condiciones laborales no han dejado de mejorar para aquellas personas que gozan de un empleo digno. (Woodcock & Graham, 2020)

Gracias a estas luchas sociales, la concepción laboral en la que los trabajadores tienen más y mejores condiciones de trabajo, se ha mantenido por varios años, garantizando a las nuevas fuerzas de trabajo un trato más o menos igualitario, con condiciones dignas y respaldadas por las leyes estatales. Esto ha ayudado tanto a los trabajadores como a los empresarios, ya que al mejorar las condiciones se ha mejorado la calidad de la producción en las fábricas, el nivel de vida de las sociedades y las condiciones económicas de toda la cadena de consumo. Sin embargo, en tiempos recientes este sistema laboral, que había probado ser ideal para la época en la cual fue propuesto, ha sufrido serios problemas.

En este sentido, Jamie Woodcock y Mark Graham, quienes, al analizar el fenómeno de la economía on demand, o gig economy como lo mencionan ellos, identifican tres grandes áreas gracias a las cuales la economía on demand ha podido surgir. El primero de ellos tiene que ver

con los enormes avances tecnológicos que se han producido en el mundo en los últimos 30 años. El segundo involucra el ámbito social en el cual se ha venido desarrollando toda esta corriente de pensamiento. Y el tercero las condiciones políticas y económicas que han favorecido el surgimiento de la economía on demand. (Woodcock & Graham, 2020)

El avance tecnológico ha sido la pieza clave por la cual se ha permitido a la economía on demand crecer hasta el punto al cual lo ha hecho, y es la razón por la cual tiene, quizá, un potencial ilimitado. Desde principios de la década de los noventa, las tecnologías de la comunicación y conectividad han generado que las personas estén cada día más cerca unas de otras. Quizá el primer antecedente de este fenómeno empezó con la posibilidad que ofrecía el teléfono fijo de ofrecer productos y servicios de forma directa y a domicilio. De esta forma se creaba una nueva forma de trabajar mucho más eficiente y que eliminaba el concepto de la necesidad de existencia de un puesto de trabajo.

Seguidamente con la invención y masificación del internet, se permitió a las empresas ofrecer sus productos de una forma mucho más rápida y sencilla facilitando que las personas los ordenaran desde la comodidad de sus hogares y con un nivel de seguridad y eficiencia nunca antes visto. Basta solo observar el éxito que empresas como Amazon o Alibaba, han obtenido en este tipo de mercado. En años recientes, la necesidad de comunicación instantánea ha derivado en la invención de tecnología móvil, una manera de estar siempre conectados a todo lo que ocurre a nuestro alrededor con solo utilizar el teléfono celular. Esto, a su vez, ha dado lugar a la creación de nuevas formas de comercio, en las cuales las personas involucradas tan solo se ponen en contacto a través de una app en su teléfono móvil.

Esta masificación del internet ha permitido que personas de todos los estratos sociales puedan acceder a estas nuevas formas de comunicación y medios tecnológicos para ofrecer su fuerza de trabajo. En este punto, se conectan tanto el primer y segundo elemento analizado por Woodcock y Graham. (Woodcock & Graham, 2020) El hecho de que las nuevas tecnologías, aunque sea a un nivel básico, permitan acceso a todas las personas ha abierto el ámbito laboral de una forma nunca antes vista, creando nuevas ofertas de empleo, las cuales antes eran de muy difícil acceso. De esta manera, las nuevas empresas desarrolladoras de aplicaciones, han utilizado este fenómeno para conseguir una fuerza de trabajo masiva, que permita realizar sus operaciones de forma inmediata, contactándolos a través de estos dispositivos a sus redes.

Este elemento social abarca tanto a trabajadores como consumidores. Cualquier persona con la posibilidad de conectarse a un medio digital puede acceder a estas plataformas y ver satisfechas sus necesidades de forma rápida y segura. A eso, hay que agregar el descontento que muchas personas sentían con los servicios tradicionales ofrecidos. Al tener una nueva e innovadora forma de transporte, garantizada, de cierta forma, por una plataforma de éxito internacional como Uber, hizo que los consumidores se sintieran identificados con la forma de prestar los servicios que ofrecían estas empresas.

Este tipo de plataformas se han convertido también en una manera para que personas que no consiguen un empleo tradicional puedan trabajar y satisfacer sus necesidades. Estas empresas siempre están en la búsqueda de obtener nueva fuerza de trabajo, mejorando así sus servicios, diversificándolos y poniéndolos a disposición del público en todo momento y de la forma más rápida. En sus inicios, los requisitos para empezar a prestar servicios eran relativamente sencillos, al no tener un horario obligatorio para realizar sus labores, permitía a la gente laborante un amplio campo de maniobrabilidad, y la posibilidad de trabajar el tiempo que consideraban necesario, con la posibilidad de separarse de la plataforma en el momento que desearan.

Esta idea de negocios se vendió en sus inicios como una forma de ganar un poco de dinero extra, haciendo trabajos sencillos y esporádicos, adicionales a los que los trabajadores realizaban en su empleo formal. Pero, el concepto inicial se vio desdibujado casi inmediatamente, ya que, en su mayoría, los trabajadores de estas empresas han sido personas que no cuentan con dicho empleo, sino que usan esta forma de trabajo como su sustento principal de vida. Esto ha sido resultado no solo de la falta de empleos formales, sino de las nuevas concepciones que se tienen del empleo. Según el pensamiento de Austin Zwick: “se han entregado derechos laborales a cambio de la posibilidad de escoger ciertas condiciones en el trabajo.” (Zwick, 2018) Esta posibilidad de escoger las condiciones ha sido vista de forma muy favorable, ya que ahora los trabajadores no tienen la intención de permanecer en un trabajo por toda su vida. (Woodcock & Graham, 2020)

En años más recientes, los trabajadores, por necesidad, se han alejado de la idea de un trabajo estable y fijo que les sirviera para sobrevivir durante toda su vida. Las personas quieren encontrar condiciones que les permitan satisfacer sus necesidades momentáneas, mientras gozan de cierta autonomía en sus actividades. Las empresas de economía on demand han brindado exactamente eso. Al considerar a las personas como prestadores de servicios independientes o

free lancers, en los que la empresa sirve tan solo como un intermediario que crea la plataforma para conectar oferta y demanda, han logrado satisfacer esta necesidad de autonomía que los nuevos trabajadores han deseado, dejando de lado el concepto tradicional de empleo.

Del mismo modo, los consumidores de estos servicios han mostrado un nivel de satisfacción abrumador, como lo demuestran las peticiones para permitir la operación de Uber en Reino Unido que alcanzaron más de medio millón de firmas, y donde se afirmaba que más de 3 millones de londinenses utilizaban dicho servicio. (Woodcock & Graham, 2020) Las razones para la preferencia de los consumidores son muy variadas; van desde menores precios; a la posibilidad de utilizarlo en cualquier horario y en casi cualquier parte en la que se cuente con un acceso a internet; facilidades de pago; y en general un servicio más amable, seguro y confortable del que ofrecen los servicios tradicionales. Gracias a esta masiva aceptación, estas compañías han ingresado en cada vez más países a prestar sus servicios, generando cambios en los servicios tradicionales y logrando hacerse un lugar en cada uno de ellos.

Unos de los principales cambios que han traído estas nuevas empresas y nuevas formas de hacer negocios ha sido, por supuesto, en las legislaciones de cada país. Varios países europeos, así como los Estados Unidos y Canadá, principales focos de crecimiento para estas empresas, en su mayoría, se han caracterizado por permitir y fomentar el crecimiento de las mismas, apoyándose en un modelo neoliberal, con cada vez menos restricciones gubernamentales para su funcionamiento. (Woodcock & Graham, 2020) En América Latina, sin embargo, el avance de estas empresas no ha sido tan bien aceptado. Varios han sido los casos de gremios profesionales que se han opuesto fervientemente a que estas empresas operen en sus territorios, con alegatos de falta de regulación y competencia desleal por nombrar algunos. Un claro ejemplo es el caso colombiano, que ordenó el cese de actividades por parte de la empresa Uber por no cumplir regulaciones estatales. (Cruz Mantilla, 2019)

A pesar de estas duras fricciones y contratiempos, la tendencia común ha sido la aceptación de estas empresas y sus formas de realizar negocios, abriendo cada vez más mercados y llegando a una enorme cantidad de clientes y prestadores de servicios. Muchas veces los países y funcionarios que se han negado a aceptar el funcionamiento de las empresas de economía on demand han sido considerados como opositores del avance económico y tecnológico de la sociedad, lo que ha generado aun mayor antipatía hacia los servicios tradicionales.

2.1.2. Actualidad de la economía on demand.

Hoy en día las empresas de economía on demand han ido en aumento a un ritmo muy acelerado. Este modelo de negocio se ha expandido de tal manera que ha abarcado una gran variedad de áreas y negocios, como lo son, el transporte, delivery, entretenimiento o incluso servicios de alojamiento. Este crecimiento, a su vez, ha atraído cada día a nuevos actores que quieren formar parte de este mundo, ya sea como prestadores de servicios, como usuarios o como desarrolladores de plataformas. Esto es claramente visible dado el gran número de plataformas que se pueden encontrar en la red que prestan este tipo de servicios; lo cual lleva a cada vez más personas formando parte de las mismas con el objetivo de prestar sus servicios.

Gracias a este gran crecimiento, empresas como Uber y sus derivadas, Glovo, Rappi o Pedidos Ya; han ido afianzándose dentro de las sociedades, lo cual ha generado un enorme incremento en sus ganancias, ha permitido que sus plataformas sean mejores y más sencillas de utilizar, y ha dado paso a que los servicios ofrecidos sean cada vez mejores y más diversos. Este enorme desarrollo ha venido acompañado no solo de mejoras internas para las empresas, sino también en relación con sus consumidores y trabajadores. En relación con los primeros, el número de usuarios que utilizan alguna aplicación de una empresa on demand es cada día más alto.

Desde su llegada en el 2013, Uber ha conseguido, para el año 2019, que en Colombia existan aproximadamente más de 2 millones de usuarios habituales de su plataforma, (Cruz Mantilla, 2019) mientras que solo en la ciudad de Londres, en el año 2017, existían alrededor de 3.5 millones de usuarios. (Woodcock & Graham, 2020) Esto demuestra la enorme acogida que han tenido los aplicativos móviles entre los usuarios, lo que ha llevado a desplazar ampliamente a los servicios tradicionales. La facilidad de manejo de la aplicación móvil, seguido de la posibilidad de calificación del servicio por parte de los mismos usuarios, la seguridad que ofrece el uso de GPS constante ofrecido por Uber, y la posibilidad de utilizar distintos medios de pago han convertido a Uber en una empresa importante en el campo de la movilidad, aunque ellos no se califiquen como tal. (Uber Technologies Inc., 2020b)

Como obvia consecuencia de este gran número de usuarios, el número de personas interesadas en trabajar con estas aplicaciones también ha sufrido un incremento considerable. Los estudios realizados por Woodcock y Graham han arrojado que, en el hemisferio sur, alrededor de 30 a 40 millones de personas forman parte de este tipo de plataformas con el objetivo de prestar sus servicios, lo cual abarca el 1.5% de las personas trabajadoras, manifestando que estas, muchas veces, laboran en más de una plataforma a la vez con el objetivo de lograr obtener mayores ganancias y beneficios. (Woodcock & Graham, 2020) Dado las

dificultades que atraviesa la región, en especial América del Sur, donde las condiciones políticas y económicas de varios países han generado una gran escasez de empleo, estas empresas se han visto como una forma rápida de obtención de empleo, por lo menos momentáneo.

De esta forma, se tiene que, en el año 2019 en Colombia, existían ochenta mil prestadores de servicios que formaban parte de la empresa Uber. (Cruz Mantilla, 2019) Para finales de 2019, empresas como Glovo o Rappi, en Argentina, contaban con una fuerza de trabajo de casi veinte mil prestadores de servicios, un número no menor considerando que dichas empresas entraron al mercado argentino recién en el 2018. (Hidalgo et al., 2020) Estos dos países son tan solo ejemplos del actual impacto de las plataformas en la región. De los datos analizados, podemos observar que, en su mayoría, las personas que laboran en estas empresas son migrantes o gente de clase media baja, que, debido a la dificultad de conseguir un empleo, han optado por esta opción como la forma más conveniente de satisfacer sus necesidades.

Por su parte, los gobiernos locales, también han notado el crecimiento de las empresas de economía on demand, y, dado que sus normas y regulaciones no abarcan el novedoso modelo de negocio utilizado por estas empresas, han empezado a emitir leyes y precedentes que ayuden a dar legitimidad a estas actuaciones en sus territorios. (Woodcock & Graham, 2020) Este intento de regular a las empresas de economía on demand ha sido, a su vez, impulsado por los sindicatos gremiales y agrupaciones de trabajadores de todas partes del mundo, tanto de empresas con servicios tradicionales, nuevos tipos de empresas que intentan abrirse paso dentro del mercado y por las mismas organizaciones de trabajadores de las empresas de economía on demand consolidadas.

Estas agrupaciones reclaman que las empresas de economía on demand no deberían ser consideradas como empresas de tecnología, sino que su objeto social corresponde a las actividades que realizan sus prestadores de servicios, como transportistas o repartidores y que deberían sujetarse a las mismas reglas que los servicios tradicionales. Del mismo modo, han acusado a las empresas de economía on demand, por temas de competencia desleal, dirigir consumidores y acaparar mercado, (Cruz Mantilla, 2019; La Nación, 2019) en algunos casos, mientras que en otros sectores los mismos trabajadores han considerado que sus derechos han sido vulnerados al no ser considerados como empleados directos de estas empresas, llevando sus casos hasta las más altas instancias judiciales en búsqueda de obtener beneficios o indemnizaciones de carácter laboral.

Esta búsqueda de mejores condiciones laborales por parte de los trabajadores de las empresas de economía on demand, si bien, desde su creación, siempre fue algo que se reclamaba ampliamente, en años recientes se ha incrementado de forma notable, y no solo en Latinoamérica. De hecho, en países como Reino Unido, España, Italia o Estados Unidos, varias cortes han fallado a favor de los trabajadores, sentando precedentes muy importantes en esta lucha. (McGaughey, 2019) Sin embargo, a pesar de que en ciertos casos se ha alcanzado victorias para los prestadores de servicios, las compañías on demand también han logrado importantes avances.

Un claro ejemplo es la decisión alcanzada en California en las últimas elecciones estadounidenses, donde los votantes eligieron que los trabajadores de estas empresas sigan siendo considerados como contratistas independientes, lo cual supone un duro golpe para los grupos que buscaban obtener una regulación más proteccionista de los mismos. (Milan, 2020) Los trabajadores, por otra parte, han conseguido un importante reconocimiento en Reino Unido, donde, después de largos procesos judiciales, la compañía Uber ha decidido reconocer el pago de salarios mínimos, vacaciones pagadas y seguros de salud para sus trabajadores. (BBC News Mundo, 2021) Este debate, en la actualidad, no ha hecho más enredarse con sendas victorias obtenidas por ambas partes y la conclusión del mismo parece lejos de terminarse.

2.1.3. El surgimiento de la economía on demand en Latinoamérica.

En Latinoamérica, las empresas de economía on demand han enfrentado varias formas de resistencia por parte de los trabajadores. Como indican Kruskaya Hidalgo y Carolina Salazar, las formas en las que los trabajadores han demostrado su descontento van desde ciberactivismo, a movilizaciones organizadas, incluso organizaciones sindicales dentro de los grupos de trabajadores se han extendido a lo largo y ancho del territorio latinoamericano. (Hidalgo et al., 2020) Todas estas formas de protesta han demostrado que los prestadores de servicios de estas plataformas no están satisfechos con sus situaciones actuales, reclamando mayores y mejores beneficios a estas empresas.

A pesar de todas las complicaciones que las empresas de economía on demand han experimentado en los últimos años, aun han gozado de un crecimiento constante al sumar cada día más usuarios. Plataformas de delivery como Glovo, Uber Eats o Pedidos Ya, han incorporado más de 2500 empresas en el Ecuador, que ofrecen sus servicios, principalmente de alimentos, por medio de sus aplicaciones, y el número sigue aumentando. Actualmente estas plataformas operan tan solo en algunas de las ciudades más grandes del Ecuador, pero, dado el

éxito que han alcanzado en ciudades como Quito y Guayaquil, no cabe duda que próximamente sus servicios funcionaran en todo el territorio ecuatoriano. (Hidalgo et al., 2020)

En el año 2020 el mundo se vio golpeado por la pandemia desatada por la COVID 19, la mayoría de países entró en un confinamiento de varios meses, por temor a la propagación de la enfermedad. Como consecuencia la economía de muchas personas sufrió un duro golpe. Miles de personas perdieron sus negocios, emprendimientos o empleos, que eran su único medio de subsistencia. Debido a esta masiva ola de desempleo, las empresas on demand, por medio de sus plataformas, se vieron como la opción ideal para poder generar ingresos, por menores que fueren.

Claro que esta repentina entrada de nuevos prestadores de servicios en las plataformas no fue tan sencilla como se esperaba. En el caso de Uber, a más de la reducción de servicios producto de las medidas de seguridad por la pandemia, la entrada de nuevos conductores, causo que los ingresos de los mismos se vieran reducidos considerablemente. (Hidalgo et al., 2020) Mientras que en plataformas de tipo delivery sus transacciones se vieron en un principio aumentadas de forma considerable. Los meses de marzo, abril y mayo del año 2020, correspondientes a los primeros meses del confinamiento, tanto usuarios, como restaurantes, farmacias y hasta supermercados se afiliaron a estas plataformas, con el objetivo de mantenerse conectados con los consumidores y poder seguir proveyendo de productos. (El Universo, 2020b)

Ante la demanda de servicios de delivery, junto con la masiva pérdida de empleo es lógico que gran cantidad de trabajadores recurrieran a formar parte en estas plataformas como medio de subsistencia. Esto ha generado que los márgenes de ganancia de los prestadores de servicios se reduzcan, obligándolos a mantenerse conectados a la aplicación en espera de una “carrera” en condiciones sumamente precarias. En búsqueda de obtener mejorar su situación, a finales del 2020 se anunció por parte de los grupos de repartidores de plataformas, movilizaciones en varios países de la región, incluido el Ecuador. (El Universo, 2020a)

En conclusión, se puede afirmar que las empresas de economía on demand desde sus inicios han afrontado grandes conflictos, siendo vistas como un foco de controversia por gran parte de la opinión pública que no apoyan sus formas de funcionamiento; mientras que otros sectores las han considerado como un paso más del desarrollo tecnológico que experimenta la comunidad y el dinamismo del empleo. Los conflictos generados por parte de las empresas on demand y sus trabajadores están lejos de terminarse y la necesidad de una regulación clara y concreta se ha evidenciado ahora más que nunca, respetando los derechos de ambas partes. Lo

que sí ha quedado claro, es que este tipo de empresas, y su forma de hacer negocios, han entrado en el mercado de una forma abrumadora y formaran parte de la vida de las sociedades durante los próximos años. Han llegado para quedarse gracias a su fuerte demanda y utilidad.

2.2. Características de la economía on demand.

2.2.1. Generalidades.

Empezando el análisis de las características que engloba la economía on demand y las empresas que forman parte de ella, en primer lugar, es necesario hacer referencia a la denominación de la misma. Diferentes autores han llamado a la economía de las nuevas tecnologías de distintas formas, tomando como punto de referencia alguna característica especial que consideraran como la más relevante dentro de su análisis. Tenemos así los nombres de gig economy, sharing economy, uberización de la economía, trabajo digital y, la que se ha decidido utilizar en el presente estudio, economía on demand. Estas distintas denominaciones responden al lugar donde se realizan los estudios y a la concepción de cada uno de los autores. (Cabezas Alban, 2020)

Aun con esta variedad de nombres, cada uno de los autores han buscado analizar el mismo fenómeno, en el que la economía ha ido cambiando debido al avance tecnológico y como ha influido en los diferentes mercados y sociedades. El motivo por el cual dentro del presente trabajo se ha decidió utilizar el término de economía on demand es porque ejemplifica dicho fenómeno de una forma correcta y sencilla, siendo aquella economía que responde a las necesidades inmediatas de las personas en cualquier momento y lugar por medio del uso de la tecnología. El concepto on demand también responde a la fugacidad de la relación entre el usuario del servicio, la plataforma de conexión y el prestador del mismo.

Dicha fugacidad hace referencia a que la interacción que se tiene entre los tres participantes de esta economía es sumamente limitada. La empresa que hace de intermediaria facilita, tanto a usuario como prestador de servicios, tan solo la información mínima requerida para que se pueda ejecutar la actividad que ha sido solicitada, limitando al máximo el contacto entre los participantes y concluyendo el mismo una vez la solicitud ha sido cumplida. De esta forma, la empresa mantiene una especie de superioridad sobre los demás involucrados, ya que se vuelve el medio indispensable de contacto, controlando toda la relación al detalle y dejando muy poco a la actividad de sus prestadores de servicios. (Woodcock & Graham, 2020)

Este tipo de relación que propone la economía on demand es algo que anteriormente no podía llevarse a cabo. Las relaciones laborales de cualquier índole, por más sencillas que fueran, involucraban necesariamente un contacto directo entre sus intervinientes. Gracias al avance de

las tecnologías de la comunicación y de la información es que se ha permitido el desarrollo de esta forma de hacer negocios. A decir de Víctor Cabezas: “las aplicaciones se caracterizan por utilizar internet para emparejar la demanda y la oferta de servicios a una velocidad extremadamente rápida, gracias a su especialización con respecto al servicio ofertado.” (Cabezas Alban, 2020) A día de hoy la economía on demand ha usado todos los medios tecnológicos a su disposición para garantizar la eficiencia del servicio alcanzando resultados impresionantes.

Empresas como Uber, Glovo, o Rappi, han desarrollado a tal punto sus aplicativos que cualquier persona de la sociedad podría usarlos sin ningún inconveniente. Utilizando el internet y la actual sobre-conectividad de las personas, han creado herramientas como geolocalización inmediata, que permite la llegada de los productos o servicios a cualquier parte sin la necesidad de dar indicaciones, un sistema personalizado que recuerda las preferencias del usuario, un medio de pago electrónico seguro y confiable y un amplio catálogo de servicios, todos contenidos en una aplicación para dispositivos móviles.

Todas estas formas de desarrollo tecnológico han impulsado a las empresas de economía on demand a utilizar un modelo de negocios ampliamente expansionista, que busca llegar a la mayor cantidad de usuarios y prestadores de servicios posibles. Acerca de este tema, De Stefano menciona, que los avances tecnológicos utilizado han creado redes globales que facilitan la conexión y siempre buscan su crecimiento, con el objetivo de alcanzar un mercado a nivel mundial para las empresas. (De Stefano, 2015) Este objetivo, si bien ambicioso, no está en lo absoluto lejos de la realidad, ya que gracias a la globalización y a las facilidades que otorgan los trabajos on demand, cada día son más los países y mercados que abren sus puertas a esta forma de realizar negocios y prestar un servicio.

Este modelo de crecimiento acelerado ha permitido que las empresas on demand consigan establecerse dentro de las sociedades, atrayendo cada día nuevos usuarios que utilizan sus sistemas de prestación de servicios. Los usuarios ven sus necesidades satisfechas de forma casi inmediata a precios relativamente accesibles y justos, ya que, como las compañías mencionan, los precios son regulados por el mercado, no por la aplicación ni los ofertantes. De la misma forma, la amplia demanda existente en las plataformas on demand ha generado que gran cantidad de personas consideren prestar su fuerza laboral para cubrir la misma, considerando que las condiciones ofrecidas por las plataformas son, por lo menos, aceptables.

Las empresas on demand han vendido la idea de que los prestadores de servicios son muchas veces parte de la compañía, alejándolos lo más posible del termino trabajadores o empleados y llamándolos socios o contratistas independientes. Esta concepción ha tenido aristas positivas como negativas para los trabajadores. Por un lado, para aquellas personas que no quieren estar atadas a un empleo común, esta independencia ha causado un sentimiento de aceptación, llevados por la idea del “no me encuentro subyugado por un puesto de trabajo”. (Woodcock & Graham, 2020) Mientras que, por otro lado, al no reconocer un vínculo laboral directo, las empresas on demand han logrado ahorrarse grandes cantidades de dinero. (Hidalgo et al., 2020)

Ha decir de Lukas Biewald fundador de CroudFlower, “Antes del internet, era imposible simplemente contratar una persona por diez minutos para que realice un trabajo y luego despedirla cuando terminase. Ahora, es posible encontrarla, pagarle una poca cantidad de dinero, y deshacerse de ella cuando ya no la necesites.” (Marvit, 2014) En esta forma de pensar se ha basado todo el pensamiento de la economía on demand, mantener relaciones cortas entre los participantes, realizando tareas sencillas, por precios bajos, con el objetivo de obtener el mayor porcentaje posible de ganancia por cada una de las operaciones que se realizan a través de sus plataformas.

Es por este mismo motivo que las personas prestadoras de servicios en la economía on demand siempre están rotando entrando y saliendo del engranaje de servicios, por lo que necesitan también una enorme cantidad de mano de obra, que no solo satisfaga la demanda existente, sino que este a la espera para que pueda responder inmediatamente cuando un requerimiento sea realizado.(Todolí Signes, 2015) Así es como las empresas on demand han hecho que su objetivo de prestadores de servicios sean, principalmente, dos tipos de personas:

1. Aquellas que tan solo buscan generar ingresos extra, ofreciendo el tiempo libre del que disponen, pero que tienen un empleo formal que cubre sus necesidades.
2. Y aquellas que no gozan de un empleo formal, y para poder cubrir sus gastos básicos, aceptan los pagos mínimos que las plataformas ofrecen a sus trabajadores. (Dagnino, 2015)

Emanuele Dagnino ha identificado que por los menos el 40% de los “socios conductores” de Uber, son personas cuyo principal ingreso proviene la de plataforma, contrario al 30% quienes opinan que Uber no es su fuente primordial de ingresos. (Dagnino, 2015) Por otro lado, el estudio realizado por Kruskaya Hidalgo y Carolina Salazar ha arrojado que, en el Ecuador

más de 60% de trabajadores de aplicaciones se encuentran en condiciones precarias al ser en su mayoría migrantes venezolanos. (Hidalgo et al., 2020) Las plataformas on demand han aprovechado estas condiciones para conseguir mano de obra poco especializada y a precios sumamente bajos, lo que les ha permitido contar con una fuerza de trabajo masiva y obtener un beneficio económico bastante alto.

Del mismo modo, las actuales condiciones económicas de ciertos países han logrado que muchos trabajadores busquen refugio en las plataformas on demand como medio de sustento. Esto a su vez, ha hecho que las plataformas incrementen aún más sus filas de prestadores de servicios, generando que las tarifas que los trabajadores obtienen sean revisadas y muchas veces reducidas por las empresas con el objetivo de “redistribuir los trabajos a realizar”. Daniela Negri menciona respecto a esto: “al aumentar la masa de trabajadores, se vuelve necesario que estos pasen cada vez más tiempo conectados en las aplicaciones a la espera de recibir encargos, lo que, en la práctica, vuelve irrelevante el hecho de que las plataformas permitan escoger los horarios de trabajo.” (Hidalgo et al., 2020)

Para Víctor Cabezas, la economía on demand por medio de aplicaciones, ha generado una nueva forma de relaciones laborales, las cuales no pueden adaptarse a las regulaciones existentes, de esta forma, permite a las empresas ahorrarse rubros destinados a los trabajadores, obteniendo una rentabilidad más alta, pero generando que los trabajadores caigan en situaciones de precariedad, inseguridad y hasta subempleo. (Cabezas Alban, 2020) Sobre la relación que existe entre prestador de servicios o las empresas on demand será analizada en acápite siguientes, en este momento tan solo se analiza el funcionamiento de la economía on demand frente a los prestadores de servicios que laboran dentro de ella.

El modelo de negocio de la economía on demand, en el que las empresas intentan crecer lo más posible en poco tiempo para acaparar mercado, ha generado consecuencias dentro de las sociedades en las que se encuentran. Debido a que las empresas on demand manejan un alto número de trabajadores, usuarios e incluso negocios aliados, como es el caso de restaurantes exclusivos de ciertas plataformas, vuelve imposible que en una misma circunscripción territorial existan al mismo tiempo varias empresas on demand que presten los mismos servicios; generando que surja una especie de monopolio u oligopolio en las ciudades. Al firmar contratos de exclusividad, las plataformas se aseguran de sacar a la competencia del negocio, al imposibilitarles buscar nuevos comercios o trabajadores que laboran con ellas. Estas prácticas han sido ampliamente debatidas y criticadas por diversos autores quienes consideran injusto e ilegal el funcionamiento de estos modelos de negocio. (Cruz Mantilla, 2019)

Por otro lado, al ser consideradas como empresas transnacionales, las plataformas on demand, muchas veces no cuentan con representantes visibles, que respondan por las actuaciones de las empresas en determinados territorios. Al no existir regulación que considere las practicas llevadas a cabo por este tipo de empresas, problemas como jurisdicción, competencia y legislación aplicable surgen siempre que se presenta un conflicto. Con el objetivo de evadir ciertos filtros legales en los países donde prestan servicios, las empresas on demand incluyen cláusulas de competencia, en las que toman como lugar de solución de conflictos países cuya legislación es beneficiosa para sus intereses. Uber dentro de sus términos y condiciones para prestar servicios manifiesta que cualquier conflicto surgido en virtud de las condiciones ofrecidas, será resuelto por medio de arbitraje realizado en los Países Bajos, al igual que la legislación aplicable a utilizar. (Uber Technologies Inc., 2020b)

Esta situación, que se ha repetido en la mayoría de empresas on demand, pone en seria desventaja a los trabajadores de las mismas, ya que al no contar con una figura directa a la cual acudir, sus inquietudes no son tomadas en cuenta. Del mismo modo las empresas on demand adquieren un amplio control sobre sus trabajadores, impidiéndoles tomar cartas directas en los asuntos de su interés. Por su puesto, esto no ha detenido varias reclamaciones judiciales realizadas por trabajadores on demand en todo el mundo, pero, aun así, el camino para conseguir llegar hasta esas instancias ha estado plagado de complicaciones.

En concreto, se observa que la economía on demand ha creado un nuevo campo de juego, completamente desconocido para la mayoría de los involucrados en ella y que se ha ido descubriendo por medio de la práctica, no siempre con resultados adecuados. Las empresas on demand han gestionado su modelo de negocios de tal manera que puedan controlar todos los ámbitos de su gestión a un nivel nunca antes visto. Las reglas creadas por las empresas han logrado que sean éstas quienes mantengan una posición prioritaria sobre todos los involucrados dentro de la cadena de servicios que cada una de ellas presta. A pesar de la oposición que han generado en algunos países y sectores sociales, la economía on demand prueba ser la gran beneficiada en esta nueva era de la tecnología.

2.2.2 Elementos característicos utilizados por empresas de la economía on demand.

Corresponde analizar algunos de los elementos principales utilizados por las empresas on demand. Estos elementos están presentes dentro de la mayoría de las empresas que utilizan este concepto, siendo fundamentales para entender el funcionamiento de las mismas y como se relacionan con sus usuarios y sus prestadores de servicios. A su vez, hay que aclarar que, al ser el concepto on demand relativamente nuevo, no existe un consenso absoluto acerca de que

elementos son los primordiales para ser consideradas como tales. Pero, diversas fuentes han coincidido en considerar a los siguientes elementos como fundamentales para la creación de la economía on demand.

2.2.2.1 Creación, desarrollo y utilidad de plataformas digitales.

En párrafos anteriores, se ha mencionado cómo las empresas on demand han creado una amplia red de aplicativos móviles como el medio principal por el cual ofrecen sus servicios. Este acápite, sin embargo, estudiara la importancia este medio, como ha facilitado el desarrollo y crecimiento de la economía on demand en todo el mundo y por qué varios autores lo consideran como un elemento esencial para entender que es lo que involucra el concepto on demand. Hay que recordar que los aplicativos móviles han logrado desarrollarse hasta el punto de que una gran parte de la población depende de ellas en muchas facetas de su vida diaria, desde redes sociales, servicios de mensajería y correos; hasta compraventa de servicios y actividades de ocio.

Hoy en día, gracias al internet, las personas pueden comunicarse de forma inmediata desde casi cualquier parte del mundo, la información acerca de todo tema se encuentra fácilmente con solo acceder a la red, esta facilidad ha hecho que los consumidores busquen medios más cómodos para realizar compras o solicitar servicios. Esto ha llevado a los empresarios en la búsqueda de satisfacer esta necesidad de inmediatez. El primer paso realizado, fue la invención de mercados virtuales, como Mercado Libre o Ebay, luego de esto surgieron empresas que, a más de ofrecer una plataforma digital para ofertar productos, ofrecían entregarlos de forma inmediata en cualquier lugar. Finalmente, surgieron empresas con el objetivo de facilitar prestaciones de servicios como mensajería o transporte.

Estas empresas, se dieron cuenta que para poder satisfacer las necesidades de los consumidores de forma inmediata necesitaban contar con los medios tecnológicos para hacerlo, siendo la mejor forma el auge de las aplicaciones móviles. Incorporando tecnologías que han existido por años, fueron especializando sus plataformas, para que la respuesta entre oferta y demanda fuese completamente inmediata y automatizada, siendo mínima la necesidad de contacto entre las partes involucradas. Sistemas de localización entre ofertantes y consumidores cercanos que conectan al instante en que un pedido es realizado. El nivel de especialización utilizado en las mismas permite que los servicios ofertados sean puestos a disposición del usuario al instante. (Cabezas Alban, 2020)

De esta forma las compañías on demand han defendido, desde su creación, el discurso de que no son empresas que prestan directamente servicios de mensajería o de transporte, sino que son empresas de tecnología, realizando la conexión entre oferta y demanda y recibiendo un porcentaje por la misma. De esta manera, las empresas on demand han ofrecido seguridad y eficiencia al consumidor por medio de su aplicativo, utilizando mecanismos de control, información detallada acerca de los prestadores de servicios a disposición y métodos de calificación de los mismos para así lograr la confianza de los consumidores. (Woodcock & Graham, 2020) El trabajo de las empresas on demand es, a su decir, simplemente crear y desarrollar las aplicaciones, incorporando elementos que los servicios tradicionales no poseen sin prestarlos directamente.

Finalmente, el crecimiento logrado por la economía on demand no sería posible de no ser por la utilización de las plataformas digitales. La facilidad con la cual son utilizadas ha permitido crear una red de usuarios y prestadores de servicios en constante interacción, realizando miles de transacciones por minuto, y, por ende, miles de dólares de comisiones para las empresas. Esto ha permitido que las empresas se diversifiquen, creando plataformas para una gran cantidad de servicios. Uber es el ejemplo más representativo, habiendo creado diversas plataformas de servicios, cada una con un propósito distinto y con un tipo de consumidor diferente para cada una de ellas.

2.2.2.2 Facilidad de acceso al campo laboral.

Debido al funcionamiento de la economía on demand, para poder lograr sus objetivos de crecimiento y rentabilidad, necesitan de una fuerza de trabajo significativa, es decir, una gran cantidad de trabajadores o prestadores de servicios. Las empresas on demand se han caracterizado dentro del mercado laboral como una fuente de empleo que siempre está abierta a recibir nuevos trabajadores. Esta concepción se ha logrado gracias a que las condiciones de acceso para empezar a prestar servicios son sumamente sencillas y obtenibles por el común de las personas; y, a su vez, las empresas on demand otorgan condiciones aparentemente favorables para los trabajadores, que buscan un empleo momentáneo o una forma de ganar dinero en momentos libres. (Uber Technologies Inc., n.d.)

En opinión de Víctor Cabezas, “la economía on demand, ha creado oportunidades útiles para aquellos trabajadores que o bien no quieren regirse por un trabajo con las características comunes, no tienen empleo, o simplemente quieren generar un ingreso extra en sus tiempos libres” (Cabezas Alban, 2020) Con este propósito, las empresas on demand han apuntado hacia una audiencia de trabajadores específica, para que, de esta forma, los mismos vayan rotando

dentro de sus plataformas. El propósito de las empresas on demand nunca fue atraer a trabajadores fijos que formaran parte de las mismas por años, sino la creación de empleos esporádicos que ayuden a los interesados a generar ingresos extra y que en algún momento dejaran la empresa.

A decir de Todolí Signes, “el negocio se basa en amasar una gran cantidad de prestadores de servicios y de usuarios. Al contar con una gran masa de ellos, se vuelve innecesario contar con trabajadores propios y señalarles un determinado horario de trabajo.” (Todolí Signes, 2015) En este sentido, las empresas on demand instauraron condiciones de contratación sumamente sencillas, como lo son, el contar con un permiso de conducir, un chequeo de antecedentes, contar con un vehículo para realizar los trabajos, contar con algo de tiempo libre para realizar los mismos, etc. De esta forma, las empresas on demand consiguieron utilizar una fuerza de trabajo masiva que cumplía con facilidad la demanda solicitada.

Claro que, esta facilidad de acceso al campo laboral de la economía on demand se volvió sumamente atractiva, atrayendo cada vez mayor cantidad de colaboradores que vieron en esta forma de empleo una salida a sus distintas dificultades de obtener un trabajo común. Esto generó consecuencias significativas dentro del modelo propuesto inicialmente por las empresas on demand. Al aumentar la cantidad prestadores de servicios, cada vez eran menos las encomiendas que cada uno realizaba al día, lo que a su vez hacia que las empresas reclamaran una comisión cada vez más grande, alegando que las cuotas realizadas por los trabajadores se habían reducido. (Hidalgo et al., 2020)

Se puede deducir, que este modelo de contratación poco restrictivo ha generado un enorme beneficio para las empresas on demand, garantizándoles réditos altos al contar con más prestadores de servicios. Pero, para estos, el hecho de que cada vez más personas ingresen a laborar de forma fija en las plataformas ha hecho que sus ingresos, condiciones y hasta calidad de empleo decaigan significativamente. Ahora, estas condiciones, muchas veces precarias, generan que las empresas on demand se enfrenten a fuertes reclamos por parte de sus prestadores de servicios. Quizá esta forma de contratación simple debería ser revisada para mejorar las necesidades de los prestadores de servicios y no solo de los usuarios.

2.2.2.3 Trabajadores independientes: libertades horarias y condiciones flexibles.

Después de analizar la facilidad de acceso que tienen los prestadores de servicios para laborar en las empresas on demand, corresponde analizar el elemento de “independencia laboral” que estas empresas dicen otorgar a sus prestadores de servicios. Esta forma de

contratación ha permitido a las empresas on demand mantener su estatus de empresas tecnológicas, en lugar de ser consideradas como prestadoras directas de los servicios que ofrecen. Los trabajadores dentro de las plataformas son considerados como contratistas independientes que tan solo ofertan sus servicios dentro de las mismas a cambio de una comisión. Este elemento forma parte esencial del concepto de economía on demand ya que evidencia la relación existente entre trabajadores y las plataformas.

Como se dijo en el elemento anterior, las empresas on demand, al atraer un gran número de prestadores de servicios, no realizan contratos laborales directos con estos y por ello no cuentan con una fuerza de trabajo propia. Desde el inicio la economía on demand ha vendido la idea de que, al contratar con una plataforma, los trabajadores gozaran de autonomía significativa en lo que se refiere a tiempos de trabajo, tanto días laborables como horas diarias o lugar de trabajo, sin recibir órdenes por parte de las plataformas; todo por un pago, en inicio, atractivo y con condiciones sencillas de cumplir. Muchos de los trabajadores que formaron parte de las empresas on demand en sus inicios han manifestado que, han preferido laborar en este tipo de industria justamente por las libertades que otorga. (Woodcock & Graham, 2020)

Del mismo modo, al considerar a los trabajadores como prestadores de servicios independientes, las empresas on demand, han pretendido ahorrar en aquellos beneficios de los cuales, según las legislaciones de distintos países, los trabajadores gozan, como son los décimos, seguridad social, vacaciones pagadas, etc. (Hidalgo et al., 2020) Considerando que esta industria mueve millones de trabajadores alrededor del mundo, fuera imposible lograr cubrir este tipo de gastos, evitando el enorme crecimiento que estas empresas han alcanzado en pocos años. Esto ha permitido a las empresas on demand operar con una libertad casi absoluta en relación a sus prestadores de servicios; ya que permite que las condiciones varíen según sea más beneficioso para las empresas al no tener ningún tipo de obligación para con los prestadores de servicios además de las obvias. (Cabezas Alban, 2020)

En lo que se refiere a los trabajadores, esta condición de independencia ha beneficiado a aquellos que no consideran al trabajo en plataformas como su principal fuente de ingresos. (Todolí Signes, 2015) Este grupo ha encontrado en la economía on demand una forma de beneficiarse de su tiempo libre, recibiendo encargos momentáneos, sin tener que responder ante nadie por su actuación. De la misma manera, esta forma de empleo ha mantenido la posibilidad de que sus prestadores de servicios persigan otros objetivos, al no atarlos directamente a un trabajo, elemento que ha sido ampliamente aceptado dentro de las nuevas generaciones de trabajadores de estas empresas. (Woodcock & Graham, 2020)

Claro que esta no es una opinión generalizada entre los trabajadores de plataformas. Hay que recordar que un gran porcentaje de los trabajadores on demand depende tan solo de esta forma de empleo para su subsistencia, al no tener otra fuente de ingresos. Al ser considerados como contratistas independientes, están sujetos a una gran vulnerabilidad no solo en el campo laboral. A más de no contar con las garantías y beneficios de los que goza un trabajador común, la independencia también se traduce en la responsabilidad que tienen por todos los sucesos que ocurren mientras desarrollan su actividad, así como los gastos en los que incurran para realizar la misma. (Dagnino, 2015) Woodcock y Graham en una entrevista realizada a un conductor de Deliveroo han podido constatar que los trabajadores on demand no reciben ningún tipo de ayuda por parte de la empresa en caso de accidentes o robos, siempre escudándose en su condición de independencia. (Woodcock & Graham, 2020)

Se puede concluir que las empresas on demand han utilizado un sistema de contratación ampliamente beneficioso para ellos. Al otorgar características aparentemente atractivas para los prestadores de servicios han conseguido que estos no tomen en consideración las consecuencias y riesgos que ha futuro pueden generarse en la realización de cualquier forma de empleo. De esta forma las empresas on demand han conseguido mantener una posición sumamente favorecida en relación a sus trabajadores, permitiéndose solo experimentar los beneficios de estas relaciones y dejando lo negativo a los prestadores de servicios. No es de extrañarse la manera en la cual este elemento ha sido defendido en los tribunales de justicia, cuando los trabajadores buscan un mayor reconocimiento de sus derechos laborales.

2.2.2.4 Novedosos sistemas de control aplicados al modelo on demand.

Sobre este elemento final, se puede observar que las empresas on demand han buscado atraer la mayor cantidad de prestadores de servicios posible, contándose hoy en día entre millones de prestadores de servicios que laboran bajo este sistema. Siendo así surge la incógnita: ¿cómo estas empresas han logrado controlar a este elevado número de personas y lograr que se preste un servicio de calidad? Hay que recordar que, habiendo catalogado a los prestadores de servicios como contratistas independientes, las empresas on demand han optado por no emitir órdenes directas a sus trabajadores, no dan pronunciamientos explícitos de cómo se realiza el servicio, no impone horarios ni jornadas de trabajo, pero aun así los prestadores de servicios cumplen sus labores de forma inmediata, bajo la atenta mirada de estas empresas.

Con este propósito, las empresas on demand han utilizado un sistema novedoso que, si bien utiliza técnicas ya existentes, ha sido reformado y mejorado para satisfacer las demandas

existentes de este modelo de negocio. Woodcock y Graham hablan de este sistema, haciendo mención a que, en primer lugar, no fuese posible su utilización sin la facilidad que han otorgado las plataformas digitales, que fueron mencionadas como el primer elemento de esta sección. Seguidamente mencionan que las empresas on demand han utilizado un sistema de control tanto espacial como temporal. (Woodcock & Graham, 2020) El primero de ellos, para relacionar la oferta con la demanda, es decir indicar donde son solicitadas las prestaciones de servicios. Mientras que el control temporal es utilizado para controlar los tiempos de conexión de los prestadores de servicios.

Como se había analizado, un atractivo significativo de la economía on demand, siempre ha sido la oportunidad que otorgan a los prestadores de servicios de escoger sus propios horarios, conectarse y desconectarse en el momento que ellos deseen, sin ningún tipo de problema. Sin embargo, en la realidad, como manifiestan varios autores, no es tan sencillo como se hace parecer. Víctor Cabezas explica, que, las condiciones de contratación de las empresas on demand sí imponen sanciones por no realizar trabajos continuos, como lo es la desconexión de la plataforma. Del mismo modo, debido a la amplia cantidad de trabajadores, la competencia dentro de una limitada oferta, obliga a los trabajadores a mayores horas de conexión, con el propósito de obtener ganancias, muchas veces superando los máximos legales de tiempo de trabajo. (Cabezas Alban, 2020)

Este patrón ha sido utilizado en la mayoría de empresas on demand, en donde aquellas personas que se mantienen más tiempo conectadas reciben más y mejores trabajos, así como comisiones privilegiadas. A decir de Daniela Negri, en Argentina, empresas como Glovo o Rappi han utilizado los sistemas de control de las plataformas para determinar la posibilidad o no de trabajar en ciertos horarios o recibir determinados trabajos. Si un repartidor rechaza pedidos de forma continua o incumple de alguna forma con los mismos, las condiciones bajo las que prestaba el servicio pueden ser alteradas, y el prestador de servicios no tiene posibilidad alguna de negociar o reclamar las mismas. (Hidalgo et al., 2020)

Las empresas on demand han utilizado también el sistema de calificación por preferencias, esto quiere decir que son los mismos usuarios del servicio los que califican cómo se prestó el mismo. De esta forma las empresas on demand reciben una retroalimentación inmediata acerca de la calidad del servicio que sus trabajadores están prestando. Esto, a su vez, permite que las empresas determinen la posibilidad de otorgar más y mejores trabajos a aquellos trabajadores que gozan de mejores puntuaciones, haciendo que aquellos con puntuaciones más bajas tengan que permanecer conectados a la espera de recibir encargos. (Hidalgo et al., 2020) De esta

manera, aunque las plataformas digan otorgar amplias libertades a sus prestadores de servicios, la realidad es que están sumamente controlados, coaccionando a los trabajadores para que realicen cada vez más horas de trabajo.

Finalmente, se puede decir, que los mecanismos de control por el cual las empresas on demand vigilan a sus prestadores de servicios es un elemento vital dentro del sistema utilizado por estas. Permite no solo mantener un registro de sus millones de prestadores de servicios, sino que permite controlar todos los aspectos del servicio realizado, sancionando y beneficiando conforme consideren apropiado. Así, las empresas on demand mantienen una posición de superioridad notoria sobre los trabajadores y, al mismo tiempo, mantienen esa apariencia de independencia que dicen otorgar. Sin estos mecanismos de control, fuera imposible para las empresas on demand realizar sus actividades de forma óptima, y la eficiencia de los mismos es, en gran parte, la razón de su considerable éxito.

Como consideración final acerca de los elementos que componen las empresas de economía on demand, se puede decir que los mismos han formado parte importante en el desarrollo y crecimiento de las empresas on demand siendo pilares fundamentales sobre los que descansa su modelo de negocio y sistemas de contratación. Hay que recordar que cada plataforma goza de sus propios métodos y características, pero analizando elementos comunes dentro de las mismas, se pueden encontrar que estos cuatro elementos analizados están presentes en la gran mayoría de estas plataformas. El estudio de estos elementos ha permitido demostrar cómo las empresas on demand han desarrollado sus relaciones con los prestadores de servicios, identificando sus formas de contratación, sus objetivos y los medios mediante los cuales controlan sus operaciones.

2.3 Empresas de alto impacto a nivel mundial que forman parte de la economía on demand.

Luego de estudiar los elementos que forman parte de las empresas de economía on demand, corresponde analizar a aquellas empresas que han ganado relevancia mundial utilizando este modelo de negocio. Estas empresas han alcanzado un crecimiento masivo al contar con miles de prestadores de servicios trabajando para ellas, y, a su vez, contando con millones de usuarios a nivel mundial que utilizan estos servicios. El objeto de estudio de estas empresas tendrá como propósito esclarecer la magnitud de las mismas y su relevancia dentro del mercado laboral actual, así como sus prácticas particulares y las controversias surgidas en torno a sus formas de relacionarse con sus prestadores de servicios.

2.3.1 El caso Uber.

La empresa de tecnología Uber ha sido considerada por muchos como la precursora del concepto on demand vía aplicativos móviles, llamado por algunos como “uberización de la economía”, por lo que es lógico iniciar este estudio con la empresa más representativa de este tipo de economía. Esta empresa multinacional fue creada en el año 2009 en Estados Unidos, gracias a las innovaciones aplicadas al campo de la transportación, obtuvo un éxito masivo dentro de su país de origen lo que impulso a que prontamente se expandiera fuera del mismo. Esta empresa presenta un concepto sencillo, poner en contacto la demanda de personas que necesitan transporte con aquellas personas dispuestas a hacerlo, utilizando una aplicación móvil que otorga al solicitante todos los datos del vehículo que realizará el viaje, así como su ubicación y tiempo estimado de llegada.

Seguidamente es la misma plataforma la que establece el monto del viaje, eliminando la posibilidad de que los transportistas definan un precio. La plataforma otorga la posibilidad de un pago seguro por medio de una tarjeta de crédito. Finalmente, la persona puede realizar una calificación del servicio que se le ha prestado y emitir observaciones al respecto. En su momento, esta innovadora forma de prestar el servicio de transporte, fue muy bien recibida, ya que ofrecía una alternativa al deficiente servicio de transporte común que existe en varias ciudades. Por otra parte, la empresa ofrecía a los prestadores de servicios la posibilidad de obtener ingresos extra al utilizar sus vehículos realizando viajes. (Uber Technologies Inc., n.d.) Ofreciéndoles libertades horarias y la posibilidad de operar independientemente, a cambio de un porcentaje del valor de cada viaje. De esta forma empezaron a armar su flota de vehículos particulares, denominándolos como “socios conductores”.

Actualmente, la empresa Uber funciona en más de cincuenta países en todo el mundo y en más de cien ciudades dentro de estos, siendo considerada como una de las empresas más exitosas de los últimos tiempos. Su expansión, ha incrementado los servicios ofertados en su plataforma de transporte inicial desarrollándola en ramas, tales como: transporte de lujo, transporte de grupos e incluso servicios de entrega de alimentos. Esto ha llevado a Uber a contar con millones de prestadores de servicios en todo el mundo, para poder satisfacer la amplia demanda que tienen dentro de sus plataformas.

Este éxito, sin embargo, no ha sido alcanzado sin contratiempos. Desde su creación, Uber ha enfrentado serios problemas en sus operaciones. Siendo el primero de ellos, la resistencia ejercida por los gremios de transportistas de las diferentes ciudades donde entraban a prestar sus servicios, muchos de ellos consideraban a Uber como una forma de competencia desleal al no estar regulado de forma precisa; esto ha llevado a varias ciudades a impedir la entrada de Uber

a sus jurisdicciones. (Cruz Mantilla, 2019) En Londres, ha existido un constante conflicto entre Uber y las asociaciones de taxis comunes, alegando que los segundos necesitan una gran cantidad de requisitos para operar, mientras que Uber carece de los mismos. (Aslam & Woodcock, 2020) Esto llevo a que en 2017 los permisos de operación de Uber fueran revocados, solo para volver tiempo después.

Estos problemas operativos siguen existiendo al día de hoy, sin embargo, distintas campañas por la salvación de Uber en algunas ciudades han probado la aceptación y utilidad de este servicio. (Woodcock & Graham, 2020) Un segundo, y quizá mucho más importante, problema que ha enfrentado Uber ha sido la constante batalla de sus “socios conductores” por obtener mayores beneficios por parte de la empresa. Al ser considerados como contratistas independientes, Uber no acepta la obligación de reconocer ningún tipo de derecho de índole laboral y se reserva la posibilidad de cambiar las condiciones de contratación de forma completamente arbitraria como mejor le convenga. Este ha sido el caso de Yaseem Aslam un ex conductor de Uber que vivió personalmente esta situación. (Aslam & Woodcock, 2020)

En América Latina la situación no ha sido diferente. Casos de conductores que sienten que la plataforma de Uber les ha fallado son cada vez más constantes. En Ecuador, sin ir más lejos, los conductores de Uber se sienten completamente desprotegidos, ya que la plataforma varia condiciones y requisitos de forma constante, sin ofrecer ningún tipo de garantía, lo que obliga a los conductores a trabajar cada vez más horas en espera de conseguir un mayor ingreso, mejor calificación y obtención de beneficios, sin posibilidad alguna de negociar los mismos. A decir de Hidalgo y Salazar, este sistema oculta la evidente subordinación laboral, bajo una fachada de independencia y empoderamiento laboral. (Hidalgo et al., 2020)

Debido a esta realidad los conductores se han organizado con el objetivo de reclamar más y mejores condiciones por parte de Uber. Movimientos de trabajadores han ocurrido en todo el mundo atrayendo cada día más adeptos, así como llamando la atención de medios de comunicación y líderes locales. Si bien, ciertos logros han sido alcanzados en esta materia por parte de los trabajadores, Uber también ha conseguido victorias importantes para mantener sus formas de contratación. En California, por ejemplo, después de un referéndum popular, se decidió que los conductores de Uber seguirían siendo autónomos, pero la plataforma reconocerá beneficios sociales como seguros de salud y un salario mínimo. (Sandri, 2020) Estos conflictos siguen su curso y, probablemente, pasaran varios años antes de que un consenso general pueda ser alcanzado.

Como conclusión acerca de Uber, se puede decir que el éxito de la empresa ha sido evidente en todas partes del mundo, su modelo de negocio ha sido sumamente beneficioso para la empresa y ha demarcado una nueva era en la forma de contratación personal, motivo por el cual, ha sido replicado en múltiples ocasiones. Sin embargo, este éxito se ha conseguido a costa de la precarización de los trabajadores y ha desatado una lucha constante por el reconocimiento de derechos sociales. Ahora es más evidente que nunca la necesidad de determinar si los prestadores de servicios se rigen por el derecho laboral o cuál es su naturaleza jurídica específica.

2.3.2 El caso de Glovo.

Glovo es una plataforma de entregas a domicilio creada en España en el año 2014. Se ha caracterizado por la amplia variedad de entregas a domicilio que ofrece, desde entrega de comida, hasta dinero en efectivo o medicamentos. Desde su creación, la plataforma se ha expandido de forma masiva, siendo el mercado latinoamericano uno de sus principales objetivos. De esta forma, Glovo se ha consolidado en varios países como una de las empresas principales de servicios de entrega contando con miles de “mandatarios” que se encuentran bajo su control. Dichos repartidores, siguiendo el modelo on demand, son considerados como contratistas independientes que entregan una comisión a la plataforma.

Gracias a este modelo, Glovo ha conseguido lograr una expansión constante hacia otros mercados, como es común en las empresas on demand, mientras, a su vez, ahorra pagos en beneficios laborales. Argumentando ser una empresa tecnológica, ofrece el desarrollo de un aplicativo móvil para ofertar productos de comercios locales, también ofrece la posibilidad de que los productos sean entregados por terceros, llamados mandatarios, pero estos no están bajo responsabilidad de la empresa por lo que se consideran a sí mismos como intermediarios. Los mandatarios que escogen prestar sus servicios son completamente independientes y bajo ninguna forma dependen de la empresa Glovo. (Glovoapp23, 2020)

En años recientes, con la entrada al mercado latinoamericano, Glovo ha visto incrementadas de forma considerable su masa de mandatarios, quienes se acercan a este tipo de empresas por las condiciones que ofrecen. Sin embargo, a pesar de este éxito comercial, Glovo ha afrontado varios conflictos con sus mandatarios, ya que estos argumentan que las condiciones bajo las que realizan sus servicios son precarias por decir lo menos. Daniela Negri explica que, en Argentina, Glovo ordena que sus mandatarios ingresen al sistema de mono tributo, que cubre gastos de jubilación y seguridad social, pero está destinado a trabajadores independientes, por lo que es usado para encubrir la relación existente. Con el mismo objetivo, Glovo exige que sus

mandatarios emitan las facturas correspondientes, evidenciando de esta forma que no existe una relación laboral. (Hidalgo et al., 2020)

Glovo no emite órdenes directas por medio de su plataforma, ni tiene un control directo por parte de una persona representante de la empresa, sus formas de control se realizan por medio de algoritmos que determinan el cómo y el cuándo los mandatarios pueden trabajar por medio de la plataforma. Si bien esta ha sido una práctica común para las empresas on demand, el sistema de control de Glovo va un paso más allá. El mandatario tiene la opción de elegir dentro de que horario va a estar conectado y disponible dentro de la plataforma y dicho horario tiene un límite máximo de personas que laboran dentro de él. De esta forma Glovo controla que aquellos mandatarios con mejores puntuaciones, reciban los mejores horarios y trabajos; mientras que los demás mandatarios deben conformarse con horarios de poca actividad, lo que obliga, a su vez, a mantener un tiempo de conexión mucho mayor. (Hidalgo et al., 2020)

Como consecuencia, ha surgido una dura competencia entre los mandatarios, generando que muchos de ellos sacrifiquen más de su tiempo a la espera de obtener mejores beneficios por encima del resto de mandatarios. Sumado a esto, si los mandatarios deciden no aceptar entregas, son pobremente calificados o incumplen las políticas de la empresa, pueden ser separados de la plataforma de forma temporal o indefinida sin ninguna posibilidad de argumentar a su favor, simplemente el algoritmo decide que ya no son útiles para prestar el servicio. Y claro, al no existir relación laboral, los mandatarios separados no tienen derecho a ningún tipo de indemnización ni retribución.

Por este motivo, varios procesos judiciales han surgido en contra de esta empresa. Como es el caso de Isaac Cuende un ex repartidor de Glovo que fue separado de la empresa y la llevo a los tribunales de justicia en búsqueda de hacer valer los derechos laborales de los que, según él, gozaba por trabajar en esta empresa. Cuende ha calificado las prácticas de Glovo como un “casi esclavismo”. Argumenta que los sistemas de calificación repercuten inmediatamente de forma negativa, sea cual sea el motivo por el cual no se puede realizar el encargo, ya se accidentes o enfermedades. (Doncel, 2018) De esta manera, Glovo ha controlado a su fuerza de trabajo, manteniendo una estricta forma de control que recompensa la sobre explotación y fomenta un competencia desmedida entre la misma.

Finalmente, se puede apreciar que las practicas realizadas por Glovo, para con sus mandatarios, han sido llevadas un paso más lejos que las de otras empresas que utilizan el concepto de economía on demand. Al instaurar un sistema de competencia dentro de sus

repartidores, han asegurado que la eficiencia sea lo más alta posible consiguiendo buenos resultados en lo que se refiere a la calidad del servicio que prestan. Sin embargo, al hacerlo, han descuidado completamente el bienestar y derechos de los mandatarios, generando que sean ellos mismos quienes, al esperar recibir mejores beneficios, decidan auto explotarse por amplias horas al día y con muy pocos periodos de descanso.

Las constantes demandas realizadas por ex repartidores han probado que estos se encuentran sumamente descontentos por el trato que les brinda la empresa, y cada día son más los precedentes que otorgan la razón a estas reclamaciones, ordenando el pago de amplias indemnizaciones por parte de esta empresa. Queda observar el desarrollo de estas amplias batallas judiciales, que no tienen la apariencia de que vayan a concluir en el futuro cercano, con ambas partes dispuestas justificar sus razonamientos por cualquier medio que este a su disposición.

Las empresas analizadas en este punto han sido, sin lugar a duda, de las más exitosas y consolidadas dentro de los mercados de distintos países. El nivel de aceptación y aprecio que tienen los consumidores por estas empresas es evidente, por lo que es difícil imaginar un futuro en el que estas empresas no este presentes. Aun así, no todo ha sido un camino de rosas, las nuevas prácticas comerciales y formas de contratación utilizadas por las empresas on demand han generado una nueva ola de discusiones sociales. El problema del estatus de los trabajadores será discutido ampliamente en los años venideros conforme el crecimiento de esta industria vaya en aumento. Será un desafío importante para el derecho alcanzar una forma de regular estas prácticas, sea acoplándolas en normas ya existentes, modificándolas o creando normas nuevas que se ajusten a la actualidad.

Cabe mencionar que, en marzo de 2021, las actividades de la empresa Glovo en Latinoamérica fueron adquiridas por la compañía alemana Delivery Hero, quienes otorgaron a su filial Pedidos Ya licencia para que operen en estos territorios. (Primicias Ec, 2021) De esta forma, Glovo transfirió todas sus operaciones a Pedidos Ya, lo cual involucra también a los prestadores de servicios, a quienes se les realizó la invitación para afiliarse a la nueva plataforma. Sin embargo, dentro del presente trabajo y para fines prácticos se seguirá utilizando como referencia a la empresa Glovo, haciendo la aclaración de que la misma ya no opera en territorios latinoamericanos.

2.4 El impacto de las empresas de economía on demand en el mercado laboral ecuatoriano.

Después de haber analizado las características de las empresas on demand, los elementos de sus medios de contratación y algunas de las empresas más representativas que utilizan este modelo, corresponde estudiar cómo la práctica de la economía on demand ha repercutido dentro del mercado laboral a nivel latinoamericano y específicamente dentro del Ecuador. Como fue mencionado antes, a pesar de que las empresas on demand no catalogan a sus prestadores de servicios como empleados, ocupan un porcentaje relevante de la fuerza de trabajo disponible en varios sectores de la población. En este apartado se estudiarán los sectores en los que más ha influido este modelo y como ha afectado la vida de las personas que laboran dentro de él.

Hay que recordar que la gran mayoría de empresas on demand venden a los prestadores de servicios la idea de independencia y autocontrol dentro de partes clave de una relación laboral como lo son horarios o cierta liberalidad al realizar las labores asignadas. Una gran cantidad de los prestadores de servicios que laboran bajo el sistema de plataformas han decidido formar parte del mismo con el objetivo de beneficiarse de estos ofrecimientos. Según el estudio de Woodcock y Graham, varios trabajadores de plataformas han mencionado que, si bien es un mal trabajo, esa libertad de acción relativa de la que gozan ha sido fundamental para que ingresen a formar parte de este tipo de empresas, y las consideren “mejores que otros malos trabajos”. (Woodcock & Graham, 2020)

Las empresas on demand, además, han ofrecido a sus prestadores de servicios la oportunidad de utilizar su tiempo libre de una forma eficiente, es decir, aparte de su trabajo común, para ganar un atractivo ingreso extra, aprovechando momentos e instrumentos que muchas veces son desperdiciados. Claro que, si bien las empresas on demand, en un principio, buscaban atraer solo trabajadores parciales, rápidamente este nuevo campo atrajo a aquellas personas desempleadas, que buscaban empleos de tiempo completo, para así cubrir sus necesidades. En este sentido, Emanuele Dagnino ha identificado tres grandes grupos que laboran dentro de estas empresas: las personas que tienen a los empleos en plataformas como su único ingreso; los que, a pesar de tener un empleo común, ven a las plataformas como su principal fuente de ingresos; y los que consideran a las plataformas como un ingreso secundario. (Dagnino, 2015)

Dagnino presenta cifras importantes al mencionar que por lo menos el 40% de los trabajadores de plataformas caen entre los dos primeros grupos, haciendo hincapié en la consideración de otro tipo de factores que influyen en estas estadísticas como los son edad, estudios, condición social, etc. (Dagnino, 2015) Trasladando estas estadísticas a América

Latina, una región donde las crisis sociales de varios países han afectado gravemente al sector productivo, vemos que el panorama empeora significativamente. Según datos de países como Perú, Argentina, Ecuador o Colombia, los porcentajes de personas que laboran en el sector informal muchas veces superan el 50% de las estadísticas, y, de este porcentaje, una gran parte labora en las empresas on demand como aparentes trabajadores autónomos. (Hidalgo et al., 2020)

Dados los escasos requisitos de contratación, sumado a la posibilidad de tener ciertas libertades laborales, así como la necesidad de una gran cantidad de mano de obra que requieren las empresas on demand, han llevado a que, en América Latina, todas aquellas personas en condiciones de necesidad volteen hacia esta forma de trabajo con la esperanza de, por lo menos, recibir algún ingreso. Es así, que el estudio realizado por Daniela Negri en Argentina, arroja que la mayor cantidad de personas que laboran en plataformas son migrantes, estos resultados se repiten en los estudios de Alejandra Dinegro en Perú y de Carolina Salazar y Kruskaya Hidalgo en Ecuador. (Hidalgo et al., 2020) La conclusión evidente es que el sistema on demand se ha beneficiado enormemente de las difíciles situaciones de este grupo de personas vulnerables.

La realidad es muy distinta a la que las empresas on demand buscaron en un principio, pero, de cualquier forma, estos grupos han salido inmensamente beneficiados de los resultados que se han alcanzado. La condición de independencia de los trabajadores on demand, ha generado un cambio en el concepto del reconocimiento de derechos laborales, ya que, al no ser considerado como empleado directo de la empresa, las compañías on demand han rechazado su obligación de pagar los derechos y beneficios de índole laboral, que fueron analizados en el capítulo anterior, argumentando la inexistencia del vínculo laboral tradicional. Esto por supuesto, ha causado malestar e inconformidad por parte de los trabajadores que, por su parte, se consideran a sí mismos como empleados de estas empresas, ya que cumplen con directrices, lineamientos y percibir un pago por la prestación del servicio.

Desde el ámbito del derecho laboral, a decir de Víctor Cabezas, las empresas on demand han aprovechado una zona gris dentro de las regulaciones laborales existentes sacando un enorme beneficio debido a ello. La ruptura del actual sistema laboral conlleva que el trabajador muchas veces sea visto como un bien intercambiable que puede ser adquirido, sustituido y separado con una facilidad abrumadora. (Cabezas Alban, 2020) Para Adrián Todoli, una de las principales condiciones que se deben analizar es si el concepto de subordinación sigue siendo reconocido dentro del sistema on demand y cómo debería ser entendido. (Todolí Signes, 2015)

Esta incertidumbre acerca de la condición legal de los trabajadores ha causado que muchas veces estas preguntas tengan que ser resueltas en casos judiciales específicos, y, aun en las cortes, los criterios han sido discordantes. Emanuele Dagnino menciona un caso donde un juez manifiesta que la condición de subordinación debería medirse de acuerdo a las horas trabajadas, donde los que más tiempo laboran son subordinados, mientras los que menos lo hagan se consideran como independientes. (Dagnino, 2015) Esto demuestra las variantes y la dificultad de decisión que los órganos judiciales tienen respecto de estos problemas y que la discusión esta todo menos cerrada.

Por su parte, los trabajadores on demand, han intentado tomar cartas en el asunto creando organizaciones sindicales de trabajadores por toda Latinoamérica, con el propósito de exigir mejores condiciones por parte de las empresas. Según Daniela Negri, el punto focal ha sido la solidaridad demostrada por parte de los grupos de trabajadores on demand sin importar en que plataforma sea la que trabajen, entrevistando a un trabajador on demand menciona que, si bien las condiciones varían de empresa a empresa, el sentimiento de disconformidad es general en todas las plataformas, lo que ha llevado a que los trabajadores se unan en defensa de los derechos. (Hidalgo et al., 2020)

Yendo al caso ecuatoriano específicamente, con la llegada de la pandemia por la COVID 19, la crisis social del País se agravo considerablemente, miles de personas perdieron empleos y emprendimientos dejándolos en situaciones económicas complicadas, por decir lo menos. Siendo así que, para agosto del 2020, según una publicación del diario El País, más del 80% de los ecuatorianos se encuentran en situaciones de empleos informales o desempleo. (España, 2020) Estos datos coinciden con los publicados por el diario el Comercio, donde, según la Cámara de Comercio de Quito, el empleo informal alcanza un 67% de la población y el desempleo un 13%. (Pacheco, 2020)

En esta realidad, las empresas on demand sufrieron un aumento importante de personas que buscaban formar parte de las mismas. Con el aumento de prestadores de servicios y la disminución de la demanda por el confinamiento, los trabajadores on demand vieron afectadas sus ganancias de forma considerable, un trabajador manifiesta que ahora gana el 50 o 40 por ciento de lo que hacía antes de la pandemia. Del mismo modo estas empresas han empezado a cobrar comisiones cada vez mayores sin que los trabajadores puedan hacer nada al respecto. (Hidalgo et al., 2020) Con el aumento de la competencia entre prestadores de servicios y los

menores porcentajes de ganancia, los trabajadores on demand se encuentran en la inevitable obligación de trabajar más días a la semana y más horas al día.

Finalmente, las empresas on demand han generado infinidad de puestos de trabajo que anteriormente no existían, han proporcionado sustento, aunque sea mínimo, a una gran cantidad de personas que anteriormente no podían generar ningún tipo de ganancia. Se han convertido en el medio de vida de una gran cantidad de personas en situaciones de necesidad. Por este motivo, ningún autor considera que las empresas on demand deberían desaparecer, hacerlo sería dejar nuevamente a una gran cantidad de personas sin su fuente de ingreso, sin embargo, la necesidad de una regulación efectiva es evidente, para de esta forma no atentar contra los derechos de los trabajadores y dotarles de mecanismos eficientes de negociación con este tipo de empresas.

CAPITULO 3

3 CONTRATACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN EL ECUADOR BAJO EL SISTEMA DE ECONOMÍA ON-DEMAND.

3.1 Análisis de los elementos laborales encontrados en los contratos realizados entre las empresas de economía on-demand y los prestadores del servicio en Ecuador.

En este capítulo, corresponde analizar si dentro de los contratos realizados entre las empresas on demand y sus prestadores de servicios existen elementos que puedan ser catalogados como laborales. Para este propósito, se analizan tanto los términos y condiciones aplicables a los prestadores de servicios, así como las guías de conducta que son publicadas por las plataformas on demand. Para un mejor entendimiento, serán revisados, primeramente, los derechos y obligaciones que tienen los prestadores de servicios dentro de la economía on demand. Seguidamente se estudiarán también, los métodos de control y las formas de remuneración practicados por parte de estas empresas para con sus prestadores de servicios, con el objetivo de verificar si recaen dentro de los elementos laborales reconocidos por la doctrina y la normativa ecuatoriana.

3.1.1 Derechos y obligaciones reconocidos a los prestadores de servicios on demand.

Dentro de la economía on demand, ha sido estudiado su funcionamiento y como este ha repercutido dentro del ámbito laboral de varios países, creando numerosas plazas de empleo, pero al mismo tiempo generando una amplia controversia respecto a las prácticas empleadas por las mismas. Ahora, corresponde analizar los métodos de contratación aplicadas por estas. Dentro de toda relación contractual bilateral existen derechos y obligaciones que deben ser respetados y cumplidos por las partes, siendo de esta forma, los contratos celebrados entre las empresas on demand y sus prestadores de servicios no pueden ser la excepción. Ambas partes se encuentran obligadas a cumplir con las estipulaciones contractuales aceptadas al momento que decidieron iniciar su relación.

Los derechos y obligaciones, para el caso de las empresas on demand, es, sin embargo, particular. Como ha sido mencionado anteriormente, las condiciones de contratación son impuestas unilateralmente por parte de las empresas y los prestadores de servicios no tienen más opción que acatarlas si quieren empezar a trabajar bajo el contrato de adhesión, incluso estas empresas se reservan el derecho de cambiar ciertas condiciones sin previo aviso alguno y sin la posibilidad de negociación por parte de los prestadores de servicios a su cargo. (Hidalgo

et al., 2020) Pocos son los contratos celebrados de esta forma, ya que otorgan un poder excesivo a una de las partes, dejando a la otra a la deriva ante los abusos que pudieran generarse. Sin embargo, esta ha sido la práctica común por parte de las empresas on demand, para de esta forma mantener un dominio absoluto sobre los prestadores de servicios.

Lógicamente esta desigualdad ha generado que las condiciones sean sumamente beneficiosas para las empresas, mientras que los prestadores de servicios deben conformarse con lo poco que les es ofrecido. Víctor Cabezas manifiesta que esta forma de contratación evidencia el absoluto poder de control, rectoría y dirección que tienen las empresas sobre los prestadores de servicios. (Cabezas Alban, 2020) Siendo de esta forma, los derechos y obligaciones reconocidos a cada una de las partes intervinientes son, de igual manera, desiguales desde el punto de vista de los prestadores de servicios. Una prueba de esto es la imposición que hace la compañía Uber dentro de sus términos y condiciones de contratación, al reservarse el derecho de cambiar las condiciones de contratación sin necesidad de un aviso previo al socio conductor. (Uber Technologies Inc., 2020b)

Otro constante inconveniente que se genera gracias al contrato y que es mencionado repetidamente por parte de los prestadores de servicios es la total indiferencia de las empresas on demand respecto a los accidentes o enfermedades de estos, derivados de sus actividades para las empresas. (Woodcock & Graham, 2020) Las condiciones de contratación de las empresas manifiestan estrictamente que estas no son responsables, ni proveerán ningún tipo de asistencia para casos de accidentes o mantenimiento, corriendo estos por cuenta de los prestadores de servicios. (Glovoapp23, 2020; Uber Technologies Inc., 2020b) Lógicamente esto en una relación laboral común fuera reconocido por la empresa si fuesen ocasionados durante el cumplimiento de sus labores. Todolí Signes reconoce que, dentro de una relación de este tipo, no todo gasto en que incurra el trabajador debe ser reembolsado, pero manifiesta que aquellos gastos generados como consecuencia del cumplimiento del servicio si deberían recibir apoyo por parte de las empresas. (Todolí Signes, 2015)

Por su parte, los prestadores de servicios de Uber tienen el derecho de reclamar aquellos daños o limpiezas que sean necesarias luego de que un usuario causara algún tipo de perjuicio dentro del vehículo del prestador de servicio, pero este resarcimiento es realizado por parte del usuario directamente, no por parte de la empresa, quien se limita tan solo a cobrar la tarifa por limpieza o reparación. (Uber Technologies Inc., 2020b) Si bien tiene sentido que aquellos daños causados por usuarios sean reparados por estos, demuestra el poco apoyo dado por la

empresa en el mantenimiento del equipo necesario para prestar los servicios. Incluso este sistema puede ser contraproducente, ya que, al recibir calificaciones por los pasajeros, el momento que los conductores notifican de los daños sus ratings en la aplicación decaen lo que puede generar incluso la desconexión de la plataforma. (Woodcock & Graham, 2020)

Se aprecia que los prestadores de servicios están en una posición completamente inferior ante la empresa y ante los usuarios de las aplicaciones, gozando de muy pocos derechos reconocidos efectivamente. Al no estar considerados en una relación laboral no gozan de los beneficios y derechos que esta conlleva. Siendo una relación simplemente contractual los derechos efectivamente reconocidos a los prestadores de servicios involucran principalmente: el derecho de uso de los aplicativos móviles; formar parte de la flota de la plataforma; realizar sus actividades bajo el sello de la plataforma; recibir su porcentaje por los trabajos realizados y la posibilidad de escoger los horarios de trabajo.

Estos derechos son lo mínimo que se puede esperar al aceptar las condiciones de contratación, ya que abarcan el motivo por el cual los prestadores de servicios buscan formar parte de este tipo de empresas. En primer lugar, como ha sido mencionado anteriormente, los prestadores de servicios aprecian de gran manera las libertades horarias que ofrecen estas empresas, ya que, en palabras de Hall y Krueger, “permite a los prestadores de servicios decidir cada día si trabajan o no dependiendo de cómo vean la situación en el mercado” (Hall & Krueger, 2018) La posibilidad de estas libertades horarias es un principal motivo del crecimiento y éxito de la economía on demand, y ha motivado a más y más personas a optar por esta posibilidad a la de un trabajo común.

Aun así, ya se ha visto que dichas libertades se hayan ampliamente limitadas y si bien existen y son reconocidas por parte de las empresas, estas han encontrado otros medios para poder asegurarse un control regio y exigente de los horarios en los que las personas realizan sus actividades. (Hidalgo et al., 2020; Woodcock & Graham, 2020)

Seguidamente, la principal obligación de las empresas on demand y el derecho primordial de los prestadores de servicios es recibir sus ganancias por los trabajos que han realizado. Lógicamente esta es la principal razón del contrato, generar una ganancia para cada una de las partes. Dentro de la economía on demand, al existir una relación de tres partes, entre consumidor, plataforma y prestador de servicios; el pago por los servicios es realizado por parte del consumidor que pide el servicio, la plataforma actúa como intermediario realizando el

cobro de los valores y los entrega al prestador de servicios, descontando la comisión que corresponde por la utilización de la plataforma. (Woodcock & Graham, 2020)

Al aceptar el contrato de adhesión, los prestadores de servicios acuerdan con las empresas on demand un porcentaje, el cual estos deben pagar para a las compañías para seguir formando parte de ellas. Este porcentaje será descontado automáticamente en cada pago que realicen los consumidores por los servicios prestados. (Uber Technologies Inc., 2020b, 2021) A pesar de la importancia que reviste el porcentaje de comisión y de ganancia para los prestadores de servicios, las plataformas on demand han incorporado estipulaciones que les permiten modificar los porcentajes de forma completamente unilateral, sin posibilidad de discusión por parte de los prestadores de servicios y sin la necesidad de si quiera informarles de tales cambios. (Hidalgo et al., 2020) Estas modificaciones se encuentran sujetas a distintos factores, precios del mercado, cantidad de trabajos realizados, calificación por parte de los usuarios, etc.

Esta posibilidad que se han reservado las empresas ha permitido que sus ganancias no se vean reducidas sin importar la cantidad de trabajos que sean realizados, todo a costa de las ganancias de los prestadores de servicios, quienes no tienen más remedio que aceptar estas condiciones, para poder seguir formando parte de las plataformas. Consecuencia de estas condiciones, los prestadores de servicios se ven en la obligación de trabajar mayor cantidad de horas y días a la semana con la esperanza de obtener más trabajos y poder generar mejores ganancias. De esta forma este derecho de los prestadores de servicios a recibir y gozar de sus ganancias, ha sido objeto de la arbitrariedad de las empresas, quienes tienen la potestad de decidir el cómo, cuándo y cuánto van a recibir estas personas por las labores realizadas, desconociendo muchas veces los acuerdos iniciales.

Sobre el derecho de uso de los aplicativos móviles, formar parte de la plataforma y poder operar bajo el sello de la misma, serán estudiados de forma simultanea ya que su interrelación es evidente. Cuando los prestadores de servicios entran a formar parte de las empresas on demand aceptando sus términos y condiciones adquieren el derecho de utilizar los aplicativos móviles de la empresa para realizar sus trabajos. (Glovoapp23, 2020; Uber Technologies Inc., 2020b) De esta forma, los prestadores de servicios reciben, aceptan y realizan las actividades que sean requeridas por el convenio entre las partes. A su vez, estos pueden utilizar los beneficios que ofrecen las aplicaciones como los sistemas de pago o las localizaciones para saber dónde se encuentran la mayor cantidad de usuarios (Woodcock & Graham, 2020); logrando así mayor eficiencia en la realización de sus actividades.

Del mismo modo, al formar parte y trabajar bajo el sello de una de estas plataformas, los prestadores de servicios ganan acceso a una enorme cantidad de usuarios que utilizan dichos servicios, consiguiendo ingresos, relativamente, asegurados, sin la necesidad de buscarlos directamente. Esta “facilidad” de encontrar usuario de los servicios ha sido otra de las grandes razones para formar parte de las plataformas on demand, con solo activar el aplicativo móvil, los prestadores de servicios acceden a un enorme cumulo de usuarios que requieren de sus servicios, dentro de determinada zona de acción, facilitando ampliamente la labor del prestador del servicio. (Cabezas Alban, 2020)

Lógicamente, de la misma forma en que las empresas autorizan el uso de las plataformas por parte de los prestadores de servicios, con todos los beneficios que esto significa para ellos, estos por su parte autorizan a que las empresas, por medio de las plataformas, puedan acceder a una gran cantidad de información de estos. (Woodcock & Graham, 2020) Dicha información permite a las empresas verificar zonas con alta o baja cantidad de trabajadores, horarios de conexión, duración de los trabajos realizados, etc. De esta forma las empresas consiguen un control casi absoluto sobre las actividades realizadas dentro de sus plataformas, con el objetivo, en palabras de estas, de mejorar la eficiencia y calidad del servicio que reciben los usuarios.

Después de analizar estos derechos básicos que reciben los prestadores de servicios al formar parte de las empresas on demand, corresponde analizar las obligaciones más relevantes que tienen que cumplir. Para empezar, los prestadores necesariamente tienen aportar algunos datos para empezar a realizar sus operaciones en las empresas. Cada empresa tiene requerimientos distintos, pero en general es información personal que habilite que la persona es capaz y puede realizar el trabajo. En este sentido, la información administrada debe ser la de la persona que realiza la actividad, en caso de fraude, la plataforma puede desconectar a la persona registrada. (Glovoapp23, 2020; Uber Technologies Inc., 2020b) Esta obligación es absolutamente lógica, ya que este tipo de contratos tienen un carácter personal y no pueden ser cumplidos, sino por la persona autorizada.

De la misma forma, al utilizar al tener acceso a la aplicación y sus complementos, los prestadores de servicios tienen la obligación de utilizar la misma con responsabilidad, no pueden hacer ningún tipo de cambio que no haya sido autorizado y no pueden difundir el contenido de la misma a terceros. Los prestadores de servicios solo pueden usar la plataforma de la forma y en el tiempo que sea permitido por las empresas. (Uber Technologies Inc., 2020b; Woodcock & Graham, 2020) Estas obligaciones de uso vienen acompañadas de obligaciones

de no difusión ni reproducción, así como un acuerdo de confidencialidad sobre ciertas prácticas y formas que son utilizadas dentro de estas empresas.

Este tipo de obligaciones son propias de las empresas de tecnología, que buscan proteger su información, medios y mecanismos que son utilizados para cumplir sus objetivos; el acceso que otorgan a los prestadores se limita en lo exclusivo para poder cumplir con las tareas asignadas. En este sentido, los prestadores de servicios no tienen más que un conocimiento general acerca del funcionamiento de la plataforma, limitándose únicamente a cumplir sus tareas y recibir sus pagos por parte de la misma. Las sanciones por incumplimiento de estas obligaciones están entre las más severas ya que, a más de la segregación o desconexión que pueda sufrir el prestador de servicios, otro tipo de sanciones como demandas por incumplimiento de contrato o por infracción en derechos de propiedad intelectual. (Glovoapp23, 2020; Uber Technologies Inc., 2020b)

Dentro de la realización del empleo como tal, las empresas on demand han argumentado en numerosas ocasiones que estas no emiten órdenes directas contra los prestadores de servicios, manteniendo su apariencia de contratistas independientes, con autonomía en la toma de decisiones. (Aslam & Woodcock, 2020) Sin embargo, emiten guías de comportamiento para realizar el servicio, las cuales, si bien se menciona que son sugerencias, deben ser cumplidas por los trabajadores. Esta es una obligación importante que tienen los prestadores de servicios, ya que su incumplimiento tiene como consecuencia una disminución del trabajo asignado o hasta la desconexión de la plataforma. (Woodcock & Graham, 2020)

Dentro de los términos y condiciones de contratación, los prestadores de servicios deben aceptar el acatamiento de estas guías de comportamiento, sin poder negociarlas ni discutirlos de manera alguna. Estas guías incluyen obligaciones básicas como tratar con respeto a todos los usuarios, respetar la ley o medidas de seguridad básicas; pero, también incluyen directrices en torno a temas más discrecionales como mantenimiento vehicular u comportamientos personales. (Uber Technologies Inc., 2020a) De esta manera, estas “recomendaciones” se han convertido en una nueva forma de controlar a los prestadores de servicios, sin necesidad de órdenes directas. (Todolí Signes, 2015)

Finalmente, al aceptar los términos de contratación de las empresas on demand, los prestadores de servicios aceptan que la información entregada a las empresas sea usada o compartida por estas. Esta información incluye desde datos personales hasta antecedentes penales, siempre que las leyes de los países lo permitan. (Glovoapp23, 2020; Uber

Technologies Inc., 2020b) Esta información debe ser verdadera y pertenecer a la persona que va a prestar sus servicios, en caso de detectar engaños, las plataformas se reservan en derecho de desconectar al prestador de servicios. Así las empresas conocen a las personas con las que están contratando y que entraran a formar parte de la misma, lo cual es absolutamente lógico.

En conclusión, existe una brecha entre los derechos y obligaciones que son reconocidos a los prestadores de servicios. Como se ha observado, si un prestador de servicios incumple las obligaciones mencionadas dentro de los términos y condiciones de contratación, afronta sanciones severas por parte de la plataforma, mientras que las mismas se reservan la posibilidad de cambiar los derechos de estos siempre que consideren pertinente. Siendo así, esta relación contractual es sumamente desigual, desde cualquier punto de vista, promoviendo un sistema precario de explotación de los prestadores de servicios, quienes no cuentan con ninguna protección ofrecida por estas empresas. Las luchas sociales impulsadas por los movimientos de trabajadores on demand buscan mejorar estas condiciones y el reconocimiento de derechos inalienables y justos para todos los prestadores de servicios.

Dentro de estas luchas sociales, en Reino Unido, donde los demandas por el reconocimiento del estatus laboral de los conductores de Uber lleva varios años, se ha logrado que la empresa reconozca a sus conductores como trabajadores de la misma, lo cual otorga derechos como un salario mínimo, un seguro contra accidentes o enfermedad, entre otros. (BBC News Mundo, 2021) Este reconocimiento es sumamente importante para los prestadores de servicios alrededor del mundo quienes tienen ahora mayores posibilidades de lograr el reconocimiento de más y mejores derechos en sus labores.

3.1.2 La prestación de servicios como elemento laboral de la economía on demand.

Para empezar el análisis de los elementos laborales que se encuentran en las operaciones de las empresas on demand, se debe hablar en primer lugar de la prestación de servicios lícitos y personales que realizan los operadores on demand al aceptar los contratos de las empresas. A decir de Graciela Monesterolo, la prestación de servicios “es lo que requiere el empleador y por lo que el trabajador se procura una remuneración.” (Monesterolo, 2014) Es decir, la prestación del servicio involucra el objeto del contrato, el motivo por el cual las partes deciden celebrar el mismo y que es lo que se va a realizar en la relación que surja de este.

En la legislación ecuatoriana, el artículo 8 del Código de Trabajo al mencionar la prestación de servicios, indica dos requisitos que se deben cumplir para que la misma sea válida, que deban ser lícitos y personales. Dentro de los medios de contratación de la economía

on demand se especifica claramente que solo las personas contratantes pueden realizar las actividades dentro de las plataformas móviles (Uber Technologies Inc., 2020b) siendo sancionados en caso de que se verifique un incumplimiento por parte de los prestadores de servicios.

Con el objetivo de garantizar este requisito, las empresas on demand requieren que los prestadores de servicios provean a las empresas con fotografías actualizadas y completamente limpias, es decir sin accesorios como gafas o gorras, para incluirlas en sus perfiles personales. De esta manera, cuando un prestador de servicios acepta un encargo, la información que ha proporcionado a la empresa, incluida su fotografía, es enviada al usuario, quien, en caso de que la foto no coincida con la persona que realiza el servicio, puede notificar inmediatamente a la empresa quien tomará las medidas necesarias. (Woodcock & Graham, 2020)

A decir de las empresas on demand, este requisito es parte del servicio que ofrece la plataforma al usuario, garantizando así su seguridad y que no sea víctima de actuaciones ilícitas, o, que en caso de que se produzca alguna vulneración hacia el consumidor, que la identificación del causante sea inmediata. (Rao & Isaac, 2017) En este sentido, la actuación personal en la prestación de servicios, según las empresas on demand, no reviste de un carácter laboral. Es, sin embargo, evidente que este elemento de personalidad tiene características laborales, ya que es el contratante quien se obliga a acatar los lineamientos de la empresa y a cambio recibir los porcentajes de ganancia o las mejoras que por su trabajo se merezca. (Vasquez Lopez, 2004)

El segundo elemento de la prestación de servicios es la licitud de la actividad que realizaran los trabajadores. Dentro de los contratos utilizados por las distintas empresas on demand se especifica cual será la actuación de los prestadores de servicios, lógicamente estas actividades son permitidas por las leyes de los distintos países, ya que si no lo fuesen otras empresas que prestan los mismos servicios de forma tradicional no podrían ejecutar sus actividades.

Han existido casos en los que tribunales de justicia han suspendido las actividades de algunas empresas on demand por considerar que las mismas son ilegales, ya sea por falta de formalidades o por problemas de competencia desleal. (Cruz Mantilla, 2019) Sin embargo, esta ilegalidad no se refiere al trabajo que realizan los prestadores de servicios como tal, sino al modelo utilizado por las empresas en la ejecución de estas actividades. Por ejemplo, en Colombia no era ilegal ser un transportista, sino ser un transportista que presta servicios en

Uber. De esta forma, aunque las actividades de la empresa sean consideradas como ilegales, los contratos con los prestadores de servicios tenían validez ya que la actividad para la cual fueron contratados no podía considerarse como ilícita.

En conclusión, se vuelve evidente que la relación surgida entre las empresas on demand y los prestadores tiene el elemento de servicios lícitos y personales requerido para constituir una relación laboral. Al cumplir con los elementos de licitud y personalidad, aun a pesar de lo que se manifiesta por parte de las empresas, la prestación de servicios que realizan los trabajadores on demand se constituye como idónea a efectos de generar una relación laboral. Corresponde analizar los demás elementos de una relación laboral para determinar la existencia de la misma.

3.1.3 Formas de Remuneración de las empresas on demand.

Continuando con el análisis de los elementos laborales encontrados dentro de las prácticas aplicadas por las empresas on demand con sus prestadores de servicios, se puede observar que las formas de remuneración utilizadas dentro de estas empresas tienen algunas similitudes con aquellas que se utilizan en las relaciones laborales. Como es sabido, la remuneración es un elemento esencial dentro de la relación laboral, no existe trabajo sin remuneración, y el hecho de que sea la plataforma quien por medio de algoritmos determine el cómo y el cuánto va a ganar el prestador de servicios le otorga una posición de superioridad y sometimiento por encima del trabajador. Según Víctor Cabezas "... la remuneración ha sido objeto de un cambio significativo en el contexto del trabajo digital, toda vez que su mecanismo de cálculo hoy aparece como un espacio gris para el trabajador..." (Cabezas Alban, 2020)

Dentro de la legislación ecuatoriana, en el Código de Trabajo, artículo 80 manifiesta:

Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Del mismo modo Colotti y Feito definen al salario como, "la contraprestación total que el trabajador recibe obligatoriamente por la prestación de su fuerza de trabajo a la empresa, sea aquella, total o parcialmente, en metálico o en especie." (Colotti & Feito, 1946) La legislación ecuatoriana en el artículo 13 del Código de Trabajo reconoce la existencia de distintos tipos de

remuneración como por participación o mixta, con el objetivo de cubrir todas las posibilidades que tiene el empleador para pagar el sueldo de su trabajador.

Por su parte, las empresas on demand han argumentado que, al no existir una relación laboral, el pago que se realiza a los prestadores de servicios no puede ser considerado como un salario. Todolí Signes concuerda con este razonamiento, ya que considera que el concepto de salario por horas, utilizado en la concepción normal, no es aplicable a este modelo de negocio. (Todolí Signes, 2015) El argumento muchas veces esgrimido por estas empresas es que el cliente es quien realiza el pago, las plataformas actúan como meros intermediarios, recibiendo una comisión por su labor. Ante este argumento el Tribunal Supremo Sala de lo Social de Madrid manifestó que los honorarios percibidos por los trabajadores no son abonados directamente desde los usuarios, sino que el precio lo recibe la empresa quien, posteriormente, redistribuye estos valores entre los trabajadores. (*Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL*, 2019)

Al cobrar los valores por parte de los usuarios y posteriormente redistribuirlos entre los prestadores de servicios, las empresas on demand se encuentran en una posición de autoridad significativa con relación a estos. Los prestadores de servicios no tienen más opción que esperar a que los valores sean acreditados a sus cuentas dentro de la plataforma, lo cual los deja vulnerables ante cualquier abuso que pueda darse dentro de las mismas. Así lo relata Yaseen Aslam, un ex conductor de Uber en el Reino Unido, “a mediados de 2014 empezamos a notar cada vez más reducciones a los porcentajes de ganancia que generábamos...” (Aslam & Woodcock, 2020) Uber unilateralmente decidía incrementar los porcentajes de comisión que recibía, entregando menos dinero a los prestadores de servicios.

A más de la posibilidad que tienen las empresas on demand de alterar los porcentajes que reciben sus prestadores de servicios, hay que recordar que son estas las que directamente fijan los precios por los servicios que ofrecen. En palabras del ex presidente de Uber Travis Kalanick, “es el mercado quien fija los precios de las transacciones, y tenemos algoritmos para determinar cuál es el mercado.” (Woodcock & Graham, 2020) Al manejarse de esta forma, las empresas on demand se han escudado argumentando no tener control sobre dicho algoritmo, manteniendo así a los prestadores de servicios bajo una completa dependencia de este mecanismo, sin conocimiento alguno del funcionamiento del mismo. (Hidalgo et al., 2020)

Aun siendo de esta forma, es innegable el control de las plataformas a la hora de decidir el precio de sus servicios, no permitiendo bajo ninguna circunstancia que este sea aumentado

por el prestador de servicios, determinando su margen de ganancia y reservándose el derecho de alterar este margen, por ejemplo, en casos de promociones. (Cabezas Alban, 2020) Inmediatamente se vuelve evidente que la independencia que dicen tener los prestadores de servicios, se encuentra sumamente limitada, por lo menos en lo que se refiere a la remuneración percibida, ya que al ser las empresas quienes pagan el dinero por los trabajos realizados, los trabajadores no tienen más opción que estar a disposición lo que se ordena por parte de la plataforma al momento del cobro.

Controlando los porcentajes de remuneración percibida por parte del prestador de servicios, las empresas on demand logran que los trabajadores laboren cada vez un mayor tiempo, con el objetivo de conseguir más dinero, eliminando la supuesta libertad horaria. (Cabezas Alban, 2020) Claro que las empresas siempre se han defendido de estos argumentos, manifestando que son los propios prestadores de servicios quienes escogen laborar este tiempo. Emanuele Dagnino ha identificado este fenómeno como una forma de auto-explotación, ya que, al no tener limitantes en el tiempo de trabajo, debido a sus necesidades inherentes, los prestadores de servicios buscan aumentar sus ganancias realizando la mayor cantidad de trabajos posibles. (Dagnino, 2015)

Otro aspecto que tiene que ser considerado dentro de la remuneración de los prestadores de servicios es la gran fluctuación que sufren sus ganancias mes a mes. Considerando las rebajas de porcentajes de ganancia emitidos por las empresas on demand, conjuntamente con la cantidad de trabajos que los prestadores de servicios realicen, se puede observar que la cantidad de dinero recibida por los mismo es sumamente variable, (De Stefano, 2015) cosa que no sucedería en un trabajo convencional en donde se establece un método de remuneración específico e invariable. Esta variabilidad en las ganancias, afecta significativamente la calidad de vida de los prestadores de servicios, empujándolos hacia la mencionada sobre explotación.

Dentro de las formas salariales laborales existentes en la legislación ecuatoriana, el método de remuneración aplicado por las empresas on demand, se asemeja mayormente a la remuneración por participación, en donde el trabajador percibe una parte de los negocios de la empresa. (Monesterolo, 2014) Sin embargo, las empresas on demand se consideran a sí mismas como empresas desarrolladoras de tecnología, en vez de considerarse como empresas de transporte o de reparto, por lo que sus prestadores de servicios no estarían gozando de una remuneración por la participación en los negocios de la empresa, ya que, a ojos de esta, estas actividades no forman parte de los negocios de la misma.

El pago que reciben los prestadores de servicios podría encajar más en la forma de comisión por ventas en donde un agente vendedor recibe parte de la ganancia del negocio que concreto a nombre del principal, pero, de igual forma, el Código de Comercio ecuatoriano, da una serie de regulaciones, obligaciones y derechos que no encajan dentro del modelo de negocio de las empresas on demand. Los prestadores de servicios, al realizar su actividad de forma, aparentemente, independiente se ven en la obligación de pagar a las empresas on demand por el derecho de uso de los aplicativos móviles, siendo este cobrado el momento de realizar un trabajo por medio del aplicativo.

Claro que, si fuera tan solo un pago por derecho de uso de la aplicación, las empresas on demand no podrían imponer condiciones en la ejecución de las labores de los prestadores de servicios, ni controlar sus actividades.(Woodcock & Graham, 2020) La autoridad y poder que tienen las empresas on demand por sobre sus prestadores de servicios, evidencian que la relación existente entre estos no es tan solo una comercial, y el pago del trabajo de los prestadores de servicios tiene más características de una remuneración laboral que de otra forma de convenio.

De esta forma, al calificarse a sí mismas como empresas de desarrollo tecnológico, las empresas on demand logran disfrazar la forma de remuneración que utilizan con sus prestadores de servicios, ya que no puede encasillarse la misma dentro de ninguna forma reconocida por la doctrina. En virtud de solucionar este problema el Tribunal Supremo de lo Social de Madrid, declaró que la empresa Uber no es un simple intermediador entre oferta y demanda de servicios de transporte, sino que parte de sus actividades involucran el servicio de transporte. (*Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL*, 2019) Al reconocer que esta empresa realiza negocios de transporte, el pago que reciben los prestadores de servicios se puede considerar como una remuneración por participación lo cual resuelve este problema. Aun así, el análisis del tipo de remuneración en la economía on demand requiere un estudio por sí mismo.

A manera de conclusión, se puede observar que los prestadores de servicios no tienen control sobre las remuneraciones que van a percibir en el régimen on demand. Carecen completamente de poder negociador sobre estos temas, quedando a merced de lo que las empresas consideran pertinente entregarles por su trabajo. Esta es una característica sumamente especial dentro de este modelo que no se ajusta a ninguna forma de remuneración conocida, sea esta laboral o incluso comercial. Es evidente que el elemento de la remuneración existe dentro de esta forma de relación, pero no es el elemento clave que tiene que ser analizado para

determinar si, en la economía on demand existe o no una relación laboral. Al poder determinar si existe una relación laboral se podrá establecer cuál es la forma de remuneración utilizada dentro de esta.

3.1.4 Existencia de subordinación dentro de la economía on demand.

El elemento de la subordinación ha sido considerado en reiteradas ocasiones como el elemento fundamental para la existencia de una relación laboral. Este elemento permite separar aquellas relaciones simplemente civiles o comerciales de aquellas que son consideradas laborales. A decir de Jorge Vázquez, “la subordinación obliga a que el trabajador, al momento de aceptar el empleo, cumpla con todos los requerimientos, ordenes o disposiciones que emita el empleador en base a su autoridad dentro de la empresa.” (Vasquez Lopez, 2004) Dentro del Código de Trabajo ecuatoriano, se define al empleador como toda persona o entidad por cuenta u orden de la cual se ejecuta una obra o servicio, evidenciando así la superioridad de la que goza el empleador en la relación laboral. De la misma forma se establece el trabajador tiene la obligación de cumplir con lo pactado en el contrato de trabajo y respetar las órdenes del empleador en su cumplimiento, dentro del marco legal.

No existe una relación laboral en la cual no exista alguna clase de subordinación, siempre deberá existir una persona o entidad que emita las ordenes y una persona que las acate y lleve a cabo. La subordinación laboral, como mencionan Jorge Vázquez y Boris Muñoz, se compone de varios tipos, como lo son la subordinación económica o subordinación técnica, cada una de ellas viene a cubrir una arista distinta bajo la cual el trabajador está sometido a su empleador. (Muñoz García, 2018; Vasquez Lopez, 2004) Dentro del derecho laboral como rama del derecho, la subordinación ha sido considerada como su arma favorita a la hora de resolver la existencia de una relación laboral. Por este motivo ha sido plasmada dentro de la figura del contrato de trabajo. (Cabezas Alban, 2020)

La concepción clásica de subordinación en donde existen cadenas de mando rígidamente establecidas, órdenes directas y verticales o reglamentos que limitaban las libertades de los trabajadores, se ha venido desdibujando ampliamente con el avance de las nuevas formas de empleo. (Cabezas Alban, 2020) Es muy difícil encajar los conceptos clásicos de subordinación dentro de un modelo de negocios como el de la economía on demand. Este cambio se vuelve evidente al analizar las nuevas formas de control utilizadas en la economía on demand, al ver como las empresas han renunciado a parte de su facultad de control y dirección para dárselo a los consumidores. (Todolí Signes, 2015)

Anteriormente, las personas buscaban un empleo que satisficiera todas sus necesidades y poder mantenerse en él toda su vida, esta concepción laboral ha variado enormemente. El pensamiento actual ha ido encaminado hacia la independencia de las personas, buscando cada vez más libertades en sus vidas diarias, incluido sus lugares de trabajo. De esta manera, por medio de las nuevas tecnologías, características básicas del derecho laboral, como lugar de trabajo, horario de trabajo o incluso la subordinación, en su concepción clásica, se han visto modificadas. (Muñoz García, 2018; Woodcock & Graham, 2020) La economía on demand busca satisfacer esta necesidad de independencia de las personas, aunque sea de un modo aparente, otorgándoles una autonomía conceptual pero no funcional.

Partiendo del concepto de independencia laboral, Cabezas Albán manifiesta: “un trabajador independiente es aquel que puede realizar su labor, sin la necesidad de intervención de un factor externo; cuenta con las herramientas, la funcionalidad y la estructura para realizar el trabajo.” (Cabezas Alban, 2020) Comparando este concepto con la “independencia” de los trabajadores de Uber, se puede apreciar que los conductores no podrían realizar el trabajo sin la plataforma. El trabajador, en el caso de Uber, cuenta con el vehículo y la posibilidad de realizar el servicio de transporte; mas no cuenta con la estructura, ni la posibilidad de encontrar usuarios alrededor de la zona en la que se encuentra. (Muñoz García, 2018; Todolí Signes, 2015) Depende funcionalmente de la plataforma para realizar el trabajo.

De la misma manera, es la plataforma la que regula métodos de pago, precios, tarifas, descuentos, etc. y todo estos deben ser simplemente aceptados por el trabajador. Es evidente también la existencia de una dependencia económica hacia la plataforma, es esta la encargada de delimitar todo el sistema de ganancias que reciben los prestadores de servicios, sea este positivo o negativo para ellos. La locación del poder en este caso se encuentra completamente del lado del empresario, dependerá de este la imposición y control del trabajo, así como el manejo de la plataforma y la posibilidad de desconectar a las personas que considere necesarias. (Cabezas Alban, 2020)

Un siguiente argumento importante sobre la calidad de los prestadores de servicios de Uber ha sido el cómo la misma empresa ha buscado promocionar sus servicios dentro del mercado. Este tema fue analizado en Londres dentro de la demanda presentada por trabajadores de la plataforma. En ella los jueces determinaron que la empresa al momento de publicitar sus servicios, no lo hacían en el ámbito de la tecnología, sino dentro del ámbito del transporte, asegurando que “sus conductores” proveían un servicio excepcional. Menciona, además, que los transportistas laboran a nombre de la empresa, no por cuenta personal como Uber

manifiesta. (*Robert Dawson, Yaseem Farrar and Others v. Uber B.V., Uber London Limited and Uber Britain Limited*, 2018)

El hecho de que los prestadores de servicios trabajen a nombre de la empresa es de suma importancia, en el ámbito de determinar la existencia de la subordinación. Dentro de una relación laboral tradicional, el trabajador ejecuta sus actividades a nombre del empleador, esto quiere decir que es este quien asume los riesgos de la actividad a realizar y obtiene los beneficios que genere el trabajo de la persona. (Monesterolo, 2014) Existe el caso también de los agentes de comercio, que son una forma especial de trabajador, ya que estos actúan con más libertades que los demás empleados pero aún se encuentran subordinados a la autoridad del empleador y deben reportarse periódicamente ante este para seguir su relación y seguir actuando a su nombre. (De la Cueva, 1972)

Dentro de la economía on demand se trastoca el concepto de la actuación a nombre de la empresa. Las compañías on demand han buscado separarse lo más posible de la actuación de sus prestadores de servicios y negar que estos actúen a cuenta de la empresa. Por este motivo, las plataformas no responden por accidentes causados o sufridos por los prestadores de servicios frente a terceros o por gastos de mantenimiento o reparación, todos estos gastos corren por cuenta de los mismos trabajadores. (Woodcock & Graham, 2020) Sin embargo, los prestadores de servicios se ven en la obligación de acatar las directrices de las empresas, llevar sus símbolos, recibir su tarifa asignada y estar estrictamente controlados por estas. En este sentido, los prestadores de servicios si actúan a nombre de la empresa cuando realizan sus actividades.

Para Adrián Todolí, uno de los puntos principales por los cuales se debe hablar de subordinación en la economía on demand, es debido al desequilibrio que existe en el poder negociador. (Todolí Signes, 2015) Este es un punto primordial ya que viene a englobar muchos de los puntos que fueron analizados anteriormente. En una relación de derecho común, las partes intervinientes están en igualdad de condiciones al momento de contratar, haciendo concesiones de parte y parte con el objetivo de poder llegar a un acuerdo. Dentro del contrato de las empresas on demand no existe ese poder de negociación de parte y parte, simplemente el prestador de servicios acepta el contrato de adhesión sin tener posibilidad alguna de discutir sus partes. Esta característica es propia de las relaciones laborales, en donde los límites los impone el derecho laboral, pero, al no estar en una aparente relación laboral, se queda a completa discrecionalidad del empresario.

Habiendo analizado varias características que componen el elemento de la subordinación, se llega a una conclusión similar a la que comparten varios autores. Las concepciones clásicas del trabajo no son completamente aplicables al caso de la economía on demand y se han ido debilitando con el paso del tiempo. (Ginès Fabrellas & Gálvez Duran, 2016; Muñoz García, 2018) Si bien es evidente que las prácticas de las empresas on demand denotan un tipo de subordinación, esta institución jurídica, como se la ha conocido durante décadas, no encaja completamente dentro de este nuevo modelo de negocio. A ojos de autores como Cabezas o De Stefano, se ha creado una nueva forma de subordinación con características propias y que requiere ser regulada. (Cabezas Alban, 2020; De Stefano, 2015)

La existencia de elementos extraños ha vuelto sumamente difícil poder realizar una delimitación precisa de las relaciones surgidas dentro de la economía on demand. Elementos clásicos como la remuneración o la subordinación no han podido resolver completamente esta pregunta. Existen características absolutamente laborales como se ha podido comprobar del análisis realizado a este elemento, sin embargo, se ha fallado al encontrar una concordancia absoluta. La constante evolución de las relaciones laborales ha causado que las instituciones del derecho laboral queden obsoletas y sirvan solo para encontrar respuestas parciales a las nuevas incógnitas que han ido surgiendo. Es deber del derecho laboral encontrar soluciones que se ajusten a las nuevas prácticas laborales para poder cumplir con el objetivo final que tiene esta materia: la protección de los derechos de los trabajadores.

3.1.4.1 Formas de Control aplicadas por las empresas on demand.

Para poder entender mejor la subordinación utilizada en la economía on demand, se debe analizar un elemento fundamental de esta como lo son los mecanismos de control. Dentro del modelo de negocio utilizado por las empresas on demand, uno de los puntos que más preguntas ha generado es, ¿cómo estas empresas mantienen el control sobre sus prestadores de servicios?, ya que, al considerarlos independientes, no debería existir ningún tipo de supervisión sobre la manera en la que estos realizan sus actividades. Aun así, se puede apreciar que empresas como Uber o Glovo mantienen un control estricto sobre los prestadores de servicios en sus plataformas. El objetivo de estas empresas es que los servicios de su aplicación sean de la máxima calidad posible, cosa que solo se logra si los prestadores de servicios mantienen un estándar de calidad muy alto.

Dentro de un trabajo común, el empleador tiene la potestad de emitir pronunciamientos sobre la realización del trabajo de sus empleados, ya sean estos de dirección, correctivos o incluso sancionatorios. (Monesterolo, 2014) El empresario evalúa la calidad del trabajo que

realiza su asalariado y este tiene la obligación de obedecer todas las directrices que emita el mismo. Esta facultad de dirección se justifica en la condición de superioridad que tiene el empleador. El trabajador, por su parte, entrega su autonomía a cambio de poder gozar de las garantías y beneficios que otorga una relación laboral. (Cabanellas, 1968) En cambio, en la economía on demand, este concepto de dirección empresarial aparentemente ha desaparecido, debido a la concepción de independencia de los prestadores de servicios, así como por la calificación de empresas de tecnología que utilizan este tipo de compañías. (Todolí Signes, 2015)

Sin embargo, autores como Adrián Todolí o Víctor Cabezas, manifiestan que los mecanismos de control no han desaparecido en lo absoluto, sino que han sido modificados para adaptarse al nuevo modelo de negocio. (Cabezas Alban, 2020; Todolí Signes, 2015) De esta forma las empresas on demand han permitido que sean los consumidores quienes puedan calificar el servicio que les fue brindado dentro de la misma aplicación móvil. (Woodcock & Graham, 2020) Una vez que un consumidor realiza una solicitud en alguna de las plataformas, la misma envía a un prestador de servicios para que ejecute la orden, una vez cumplida, el consumidor tiene la posibilidad de valorar el servicio que le fue brindado.

Este sistema de calificación por satisfacción del consumidor, ya venía siendo utilizado ampliamente en varios tipos de industrias, pero dentro de la economía on demand se ha visto considerablemente incrementado, ya que estas calificaciones influyen en las condiciones de trabajo de las que gozan los prestadores de servicios. De esta manera, las empresas on demand logran una especie de auto regulación por parte de los prestadores de servicios, como menciona Karol Morales (Hidalgo et al., 2020), ya que estos tienen la necesidad de obtener la más alta calificación posible. En base a estas calificaciones, las empresas on demand regulan a los prestadores de servicios dentro de sus plataformas, para, de esta forma, mantener un mayor estándar de calidad en los servicios que ofrecen.

Las reseñas emitidas por los consumidores indican a las empresas on demand cuales de los prestadores de servicios realizan los encargos de mejor manera, siendo merecedores de más trabajos, en mejores lugares y horarios; así como cuales prestadores de servicios no realizan una buena ejecución en sus tareas, lo cual amerita una reducción en los encargos o incluso el ser desconectado dentro de la plataforma. (Woodcock & Graham, 2020; Zwick, 2018) En este punto, se vuelve evidente el control que mantienen las empresas on demand, aun de forma indirecta. Los prestadores de servicios se mantienen bajo la constante amenaza de sanciones si no pasan el escrutinio de los consumidores.

Esta forma de control ha probado ser altamente eficiente, en la generalidad de los casos, en lo que se refiere a la satisfacción del consumidor, lo cual se comprueba en la aceptación que han ganado estas empresas en los mercados. Al instaurar un sistema de premio y castigo entre sus prestadores de servicios, vuelven una necesidad el realizar los trabajos de la mejor forma posible, para, al menos, no ser sancionados. (De Stefano, 2015)

En esta misma línea, las empresas on demand, han buscado poder regular los horarios de conexión de sus prestadores de servicios. (Hidalgo et al., 2020) Recordando la supuesta libertad horaria, es extraño pensar que las empresas on demand ejerzan algún tipo de control sobre el momento en el que los prestadores de servicios deben trabajar, la inexistencia de una jornada de trabajo definida es un elemento importante dentro de este modelo de negocio. Sin embargo, dado que las plataformas registran los momentos de conexión y desconexión de los prestadores de servicios, es sencillo definir los tiempos de trabajo de cada uno de ellos. Así, las empresas on demand pueden castigar a aquellos prestadores de servicios que laboran menos tiempo o aceptan menos encargos y premiar a aquellos que laboran más. (Woodcock & Graham, 2020) Empresas como Glovo, utilizan un sistema de horarios cerrado, donde los prestadores de servicios deben seleccionar un horario para trabajar, si bien no es fijo; solo aquellos que hayan cumplido más horas o recibido mejores calificaciones, tienen acceso a los mejores horarios, y los demás deben conformarse con los horarios en los que existan menos trabajos. (Hidalgo et al., 2020)

Este fuerte control contrasta ampliamente con la autonomía que promulgan las empresas on demand y ha sido uno de los principales motivos por los cuales algunos jueces han considerado la existencia de una relación laboral en estos casos. (McGaughey, 2019) Del mismo modo, el amplio control sobre los prestadores de servicios a llevado a la consideración de que empresas on demand como Uber, Lyft o Glovo, no son empresas de desarrollo tecnológico, sino que son empresas de servicios de transporte o encomiendas, lo que convertiría a los prestadores de servicios en sus trabajadores. (De Stefano, 2015) Los aplicativos móviles creados por estas empresas son el medio por el cual se pueden ejecutar estos controles, gracias a tecnologías como GPS, se puede constatar en tiempo real donde se encuentran los prestadores de servicios y si están o no cumpliendo con las actividades, generando así un control mucho más estricto y constante del que se tiene en trabajos regulares. (Todolí Signes, 2015; Woodcock & Graham, 2020)

Aparte de estos medios de control, que pueden ser considerados, en cierta medida, como indirectos; las empresas on demand también han emitido regulaciones y pautas específicas de

cómo los prestadores de servicios deben realizar sus actividades. (De Stefano, 2015) Estas regulaciones, argumentan las empresas on demand, son sugerencias o indicaciones para mejorar la calidad del servicio; sin embargo, si las mismas no son acatadas los empresas on demand sancionan o desconectan al prestador de servicio incumplido. (Hidalgo et al., 2020) Muchas de estas empresas, dentro de sus términos y condiciones, manifiestan la obligatoriedad de seguir los lineamientos establecidos para la prestación de servicios. En el caso de Uber, uno de los incisos dentro de los términos y condiciones de contratación expresamente estipula la obligatoriedad de acatar las guías comunitarias (Uber Technologies Inc., 2020b) mismas que a su vez incluyen una serie de pautas que “mejoran” los servicios realizados. (Uber Technologies Inc., 2020a)

Estas regulaciones han sido objeto de crítica por parte de los movimientos de trabajadores que buscan el reconocimiento de derechos laborales, ya que, si en realidad los prestadores de servicios son independientes, las empresas on demand no deberían emitir este tipo de pautas, ni mucho menos hacerlas de obligatorio cumplimiento. (Aslam & Woodcock, 2020; *Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL*, 2019) Esto rompe completamente la apariencia de independencia y exhibe la capacidad de dirección y regulación que tienen las empresas on demand en lo relativo a la prestación del servicio. Esta característica de dirección, como se ha mencionado, es un derecho del que gozan los empleadores dentro de su negocio, pero, en este caso, no se entrega a cambio ningún tipo de garantía ni derecho laboral a los prestadores de servicios.

Dentro de las formas de control utilizadas por las empresas on demand, es evidente que las mismas realizan un control exhaustivo sobre los prestadores de servicios. Es lógico que estas empresas busquen mantener y mejorar su estatus dentro del mercado, y que con este objetivo intenten que los prestadores de servicios sean lo más eficaces y correctos posibles al realizar sus actividades. Sin embargo, los métodos utilizados hacen ver que, además de controlar, también direccionan las actividades de las personas que trabajan en las plataformas, sancionando los comportamientos incorrectos y premiando la obediencia a sus normas. Es evidente, además, que los prestadores de servicios tienen poco o nada que decir sobre estas prácticas, debiendo simplemente acatarlas para poder seguir laborando dentro en las plataformas.

Este tipo de control tan exhaustivo solo ha sido posible gracias a las nuevas tecnologías, que facilitan una supervisión casi permanente. Es complicado pensar que este control se da fuera de una relación laboral, ya que el motivo de muchos de los prestadores de servicios para

laborar en esta industria, es justamente la independencia de la que dicen gozar al realizar su trabajo. El control y dirección ejercido sobre los trabajadores on demand es uno de los puntos esenciales para definir si existe o no una relación laboral dentro de este sistema, ya que se encuentra fuertemente ligado con el elemento primordial dentro de una relación laboral, la subordinación necesaria del trabajador hacia su empleador. La cual será analizada a continuación.

3.2 La legislación ecuatoriana y las nuevas formas de contratación.

Después de analizar los elementos laborales que se encuentran dentro de la economía on demand, corresponde estudiar como este modelo de negocio funciona de acuerdo con las leyes laborales que rigen en el Ecuador. Como se observó del estudio de las formas de subordinación existentes en las relaciones on demand, al tener matices distintos y características propias, no es posible encasillarlas completamente dentro de las relaciones laborales tradicionales; sin embargo, es innegable que existen todos los elementos necesarios que denotan un carácter laboral y por lo tanto merece protección por parte del derecho.

Hay que recordar que el derecho laboral, y sobre todo el ecuatoriano, es sumamente proteccionista, buscando que se respeten al máximo los derechos de los trabajadores. El derecho laboral ecuatoriano ha buscado reducir al máximo la brecha de poder entre trabajadores y empleadores, al reconocer una serie de garantías y beneficios irrenunciables e inalienables de las que gozan todos los asalariados. En cambio, la economía on demand ha demostrado ser todo lo contrario, ya que las empresas bajo este modelo se aprovechan de la falta de regulación en sus actividades y del poco control ejercido por parte de los mecanismos tradicionales.

3.2.1 Aplicabilidad de las normas laborales actuales a estas nuevas formas de contratación

Las nuevas tecnologías han incorporado una nueva realidad dentro del derecho laboral encaminada más hacia la libertad contractual y la desregulación de las relaciones laborales, para obtener un mayor provecho de sus actividades. Según el análisis de Muñoz García, “reglar una relación tan dinámica, multifacética y cambiante, como el trabajo digital, con el esquema laboral tradicional, construido a partir de una visión monolítica y estática del trabajo, terminaría por anular el desarrollo de las tecnologías en el ámbito laboral.” (Muñoz García, 2018) No se debe buscar que las nuevas formas de empleo retrocedan sus avances para ajustarse a las reglas establecidas siglos atrás, estas deben ser adoptadas e incorporadas al derecho para así mantener su esencia.

Con el objetivo de proteger de mejor manera al trabajador, la legislación laboral ecuatoriana incorporo en años recientes varias reformas en el Código de Trabajo, que vienen a reforzar aquellos principios y garantías establecidos en la Constitución ecuatoriana. Estas garantías han reforzado la posición del trabajador, pero han limitado el ámbito de acción y la voluntad de los contratantes en la negociación de una relación laboral. El modelo on demand no es compatible con varias de las garantías laborales de la legislación ecuatoriana, siendo claro ejemplo la estabilidad garantizada por las leyes ecuatorianas, lo que vuelve muy complicado que convivan en armonía. “El incorporar la doctrina tradicional dentro de la multiplicidad de aristas que conlleva el trabajo digital terminara siendo más perjudicial que beneficioso y erosionando por completo los avances y beneficios que impone este sistema.” (Cabezas Alban, 2020)

Por otro lado, pretender que el derecho civil o mercantil sean quienes regulen el modelo económico on demand es igual de inefectivo ya que, en este caso, se considera que el empresario y el prestador de servicios se encuentran en igualdad de condiciones cosa que, como ha sido analizado, es completamente irreal. (Cabezas Alban, 2020) Para Harris y Krueger, con el objetivo de determinar la protección y beneficios que los prestadores de servicios merecen se deben analizar algunas características de la forma en la cual realizan el trabajo. (Harris & Krueger, 2015)

Uno de los problemas principales que mencionan Harris y Krueger, tiene que ver con la imposibilidad de calcular exactamente el tiempo de trabajo realizado por los prestadores de servicios. (Harris & Krueger, 2015) Esto se debe a una variedad de factores, como que varios prestadores de servicios laboran en más de una plataforma a la vez o que el tiempo de trabajo que cuentan para las plataformas es en el que se está realizando algún encargo, no se cuenta el tiempo de conexión en espera de recibir trabajo. Se ha observado que dentro del modelo on demand es complicado aplicar, de la forma tradicional, lo que las leyes ordenan respecto a jornadas máximas, horas suplementarias o extraordinarias y un salario mínimo establecido en base a estas. Pero, en la legislación ecuatoriana, si existen casos en los que un trabajador labora para más de un empleador, como lo es el caso de los agentes de comercio o corredores de seguros, en donde las obligaciones de los empleadores se dividen a prorrata de las comisiones pagadas por cada uno como claramente se menciona en el artículo 315 del Código de Trabajo. Esta forma de empleo no se enfoca en la jornada laboral, la cual queda a discrecionalidad del empleado, las comisiones se pagan de acuerdo a los negocios efectivamente realizados, por lo que comparte similitudes con la economía on demand.

Dentro de esta clasificación como agentes de comercio o corredores de seguros sujetos al Código de Trabajo, sin embargo, se aprecian algunas diferencias relevantes que impiden clasificar a los prestadores de servicios on demand dentro de esta figura. La primordial de ellas siendo el tema de la subordinación y el control al cual se encuentran sometidos los prestadores de servicios. Como ha sido estudiado, el prestador de servicios está sometido a un control sumamente rígido por las empresas; estas controlan todos los movimientos del mismo cuando está activo en la plataforma y, además, están sujetos a una calificación por parte del usuario al momento de concluir el servicio. (Dagnino, 2015; Todolí Signes, 2015) Este control es mucho más estricto que el de un agente de comercio o corredor de seguros, que, si bien está sometido a una subordinación especial (Mera, n.d.), no es tan rigurosa como la ejercida en la economía on demand.

Por otra parte, en lo que se refiere a los agentes de comercio o corredores de seguros, las ventas o negocios que sean realizados por estos no son otorgados por las empresas para las que laboran, son estos personalmente quienes tienen que conseguir su clientela por cualquier medio posible. En cambio, los prestadores de servicios on demand tienen una necesidad total de la plataforma para lograr conseguir usuarios (Woodcock & Graham, 2020), es la misma plataforma quien envía los trabajos y dispone su cumplimiento, denotando una dependencia funcional absoluta, sin la cual no se podrían prestar los servicios. (Cabezas Alban, 2020; Muñoz García, 2018)

Dentro del Código de Trabajo ecuatoriano esta forma de empleo especial es la que más se ajusta a lo visto dentro de la economía on demand, otras formas de empleo especiales como lo son el trabajo a domicilio o los empleados privados no tienen similitud alguna con la situación que viven los prestadores de servicios, por lo que no son relevantes al momento de encuadrar la relación existente. Ha sido por la dificultad de encasillar al trabajo digital dentro de las formas ya reguladas que diversos autores han considerado pertinente la creación de una regulación intermedia que incorpore los elementos laborales existentes, así como los civiles y crear una nueva forma de entender a estas diversas categorías. (Cabezas Alban, 2020)

De la comparativa realizada, se vuelve evidente que la rama del derecho idónea para analizar las relaciones on demand es la laboral; a pesar de la existencia de zonas grises que aun necesitan ser reguladas, las similitudes que comparten este tipo de economía con las relaciones laborales es innegable. Para autores como Ginés y Gálvez, tras analizar el caso concreto de la empresa on demand Uber, manifiestan que existe una evidente relación laboral, conclusión que hacen extensible a otras plataformas digitales. Según estos autores, elementos como las

dependencia y subordinación, la ausencia de una organización propia y la ajenidad de los beneficios y riesgos confirman la relación laboral. (Ginès Fabrellas & Gálvez Duran, 2016)

Dentro de la legislación ecuatoriana, la figura recogida en el Código de Trabajo, sobre la condición de los agentes de comercio o corredores de seguros, puede ayudar a regular la situación de los prestadores de servicios, aunque, como fue analizado, requiere de algunos cambios importantes para poder ser efectiva dentro de las nuevas formas de contratación. El derecho laboral ecuatoriano, en su concepción clásica, ha pecado de un intervencionismo excesivo en las relaciones laborales, sin dejar lugar a la voluntad de las partes e imponiendo reglas que, si bien protegen los derechos de los trabajadores, no otorgan ninguna flexibilidad a los contratos. Esto se ha evidenciado, entre otras cosas, con la llegada de la pandemia por la COVID 19, en donde se ha visto la necesidad de dinamizar ciertas condiciones laborales para poder mantener miles de empleos.

El advenimiento de la nueva corriente de trabajo digital pide condiciones similares, no una renuncia o desconocimiento de derecho laborales, pero si una dinamización tanto para el empleador como para el trabajador que permita un sistema de contratación más flexible y con un mayor margen de acción para los involucrados. De esta forma, la precarización laboral, que ha sido el factor predominante dentro de la economía on demand, podría verse reducida considerablemente, sin tener que renunciar a las garantías y principios que conforman el derecho laboral ecuatoriano, generando empleo y sosteniendo el mercado laboral.

3.2.2 Responsabilidad aceptada por las compañías on-demand frente a los prestadores del servicio en Ecuador.

Las empresas on demand ingresaron al mercado ecuatoriano a partir del 2016 y desde entonces han significado una enorme fuente de empleo para aquellas personas que se han visto afectadas por la difícil situación económica ecuatoriana y la escasez de empleo. Estas personas han optado por trabajar en el sistema on demand, como se ha mencionado, debido a las facilidades de ingreso, y a las condiciones aparentemente favorables que ofrecen, con el objetivo de, por lo menos, sobrevivir de forma temporal de estos ingresos. A más de las ya difíciles condiciones del mercado laboral, el advenimiento de la pandemia en el Ecuador significó una pérdida masiva de puestos de trabajo y que una gran multitud de personas voltearan hacia la economía on demand como un medio de generar ingresos en estos difíciles tiempos.

Para estos trabajadores que ingresaron dentro de la economía on demand, las condiciones que les eran ofrecidas eran beneficiosas ya que permitía obtener un nivel de ingresos que

satisfacía por lo menos necesidades inmediatas, mientras que, al mismo tiempo, se daba cierta autonomía para perseguir otras formas de empleo. (Hidalgo et al., 2020) Al aceptar los contratos de adhesión por medio de los términos y condiciones ofrecidos por las empresas on demand, se permite que los prestadores de servicios empiecen a laborar por medio de las plataformas de las empresas y realicen encargos a su nombre. A cambio, las empresas on demand se reservan la posibilidad unilateral de alterar las condiciones del contrato, lo cual garantiza que siempre sean la parte más beneficiada de la relación.

Al reservarse esta posibilidad de alterar las condiciones, acompañada de otras cláusulas que cambian la asunción de los riesgos del negocio hacia los prestadores de servicios y las ya mencionadas cláusulas de independencia de los trabajadores, las empresas on demand consiguen tener una responsabilidad casi mínima dentro de la ejecución del negocio que se está realizando. (Cabezas Alban, 2020) Desde la perspectiva de las empresas on demand, su responsabilidad llega hasta el funcionamiento correcto de la plataforma, no pretenden asumir ninguna otra responsabilidad para con los prestadores de servicios, además de transferir el dinero que perciben los mismos por su participación.

Estas empresas, escudándose en la condición de independencia de los prestadores de servicios, convierten en completa responsabilidad de los mismos el mantenimiento, reparación o limpieza de los medios de trabajo utilizados. (Woodcock & Graham, 2020) Del mismo modo para casos de enfermedad, accidentes ocurridos durante la realización de los encargos o demás situaciones que puedan ocurrir en el desarrollo de las actividades de los prestadores de servicios, la responsabilidad recae absolutamente sobre el trabajador que simplemente tiene el deber de avisar a las empresas para no ser desconectado de la plataforma. (Hidalgo et al., 2020; Woodcock & Graham, 2020)

Esta escaza responsabilidad que supuestamente asumen las empresas on demand ha sido uno de los principales motivos de reclamo por parte de los prestadores de servicios, ya que estos consideran que el apoyo por parte de las empresas debería ser mucho mayor, en especial en temas de enfermedad o accidentes. (Hidalgo et al., 2020) A nivel internacional si se han conseguido por la vía que las empresas on demand reconozcan un nivel de responsabilidad más alto. En países como Estados Unidos o Reino Unido, las batallas judiciales impulsadas por los representantes de los prestadores de servicios han logrado que esta situación mejore, obteniendo el reconocimiento de seguros por accidentes o apoyo en casos de enfermedad. (BBC News Mundo, 2021; Sandri, 2020)

Sin embargo, el reconocimiento de esta ayuda para los prestadores de servicios no ha significado que las empresas on demand acepten la existencia de un tipo de relación laboral, por el contrario, al reconocer estos beneficios el objetivo principal ha sido el mitigar las protestas por parte de los prestadores de servicios y que renuncien al reconocimiento de la relación laboral. (Milan, 2020) A más de esto, en muchas ocasiones, las empresas on demand han decidido aceptar mayores responsabilidades con prestadores de servicios específicos, es decir, si un prestador de servicios inicia un proceso judicial exigiendo que las empresas le reconozcan mayores beneficios, los fallos alcanzados o los acuerdos con las empresas tan solo benefician a este trabajador específico, no al colectivo. (Aslam & Woodcock, 2020) El propósito de este accionar es, por supuesto, evitar la responsabilidad colectiva con todos los prestadores de servicios al mismo tiempo.

En el caso ecuatoriano, la responsabilidad que asume las empresas on demand con de los prestadores de servicios ha sido, de la misma forma, muy escasa. Es más, en el Ecuador, las plataformas on demand al haber ingresado hace poco tiempo al mercado han operado con una libertad y autonomía casi absolutas debido a la nula regulación sobre su modelo de negocio, lo cual ha permitido una serie de abusos por parte de las empresas. (Hidalgo et al., 2020) Al estar compuestos los prestadores de servicios en el Ecuador, en su mayoría, por gente migrante y de bajos recursos económicos, (Hidalgo et al., 2020) han optado por mantener un bajo perfil, aceptando las cambiantes condiciones impuestas por las empresas con el propósito de seguir generando algún ingreso económico. Esto se evidencia al constatar que en el País aún no existen grandes casos judiciales en contra de las empresas on demand que funcionan en este territorio.

La realidad de los prestadores de servicios en el Ecuador, es sumamente precaria; las empresas on demand los han mantenido en un ámbito de completa desinformación acerca de la responsabilidad que tiene la empresa con ellos, por muy escaso que esta sea. La comunicación entre los prestadores de servicios y los representantes de las empresas es inexistente, ya sea porque los representantes tampoco están al tanto de los parámetros que manejan las empresas o porque simplemente los prestadores de servicios ni si quiera saben quiénes son los representantes de estas. Al ser la comunicación nula y las condiciones de prestación del servicio altamente variables, los trabajadores muchas veces se enteran del cambio en las mismas cuando ya han sido aplicadas, siendo este el motivo por el cual muchos de los prestadores de servicios simplemente las aceptan sin más. (Hidalgo et al., 2020)

Con la llegada de la pandemia mundial por la Covid 19 la situación de los prestadores de servicios empeoró, no solo tarifas de ganancia se vieron reducidas, sino que las empresas on

demand no ofrecían ningún tipo de ayuda ni establecía parámetros de seguridad para los prestadores de servicios. En caso de que un prestador de servicios fuese contagiado con el virus, se aplicaban las mismas reglas que en caso de una enfermedad normal, las empresas on demand no se hacen responsables de aportar ningún tipo de apoyo al prestador de servicios, llegando al extremo de incluso desconectarlo en caso de que su recuperación sea demasiado tardía. Con el objetivo de cambiar esta situación, en agosto de 2020 algunos repartidores de diversas empresas on demand participaron en un paro de repartidores en el Ecuador, mismo movimiento que fue replicado en diversas ciudades del mundo, (Hidalgo et al., 2020) sin embargo, no hay evidencia de que la movilización rindiera frutos significativos para los prestadores de servicios en el País.

Del análisis realizado, se puede concluir que la responsabilidad que asumen las empresas on demand con sus prestadores de servicios es sumamente limitada e ineficiente a la hora de otorgarles un ambiente de trabajo idóneo para que desarrollen sus actividades. El modelo de negocio on demand ha limitado al máximo las prestaciones que estas empresas ofrecen a sus prestadores de servicios para así evitar el pago de mayores gastos y mantener el estatus de supuesta independencia de estos. Tan solo por medio de los mecanismos judiciales es que algunos prestadores de servicios han alcanzado el reconocimiento de una mayor responsabilidad de las empresas, siendo esta una excepción en lugar de ser la regla general.

En Ecuador específicamente, la situación ha sido incluso más problemática, la poca información de la que gozan los prestadores de servicios, así como la falta de regulación o pronunciamiento emitido por los organismos laborales estatales, sumado a que la gran mayoría son trabajadores de una situación económica precaria y la llegada de la pandemia, han dejado terreno libre para que las empresas on demand abusen de las condiciones que ofrecen a los prestadores de servicios, existiendo poca resistencia ante sus actuaciones. El crecimiento acelerado de este modelo de negocio ha demostrado la imperiosa necesidad de que en el Ecuador se establezcan reglas claras para la actuación de este tipo de empresas, obligando que las mismas tomen mayores responsabilidades con sus prestadores de servicios, para así mejorar la situación de estos trabajadores y evitar que se produzcan casos de explotación por parte de las empresas.

3.3 Análisis de legislación comparada: como internacionalmente se ha afrontado la problemática laboral.

Desde su aparición en el mercado, la economía on demand ha causado controversias entre los distintos tratadistas del derecho ya que sus innovaciones tecnológicas y modelo de negocio

no permiten ubicarla claramente dentro de ninguna rama específica. El enorme crecimiento que ha experimentado este tipo de economía ha generado la aparición de cada vez más empresas que utilizan el modelo de negocios on demand. Sumado a esto, las empresas on demand se han convertido en un imán para personas que carecen de un empleo tradicional, acaparando cada día una mayor cantidad de trabajadores que ingresan a ser parte de su red de prestadores de servicios.

La relevancia que han adquirido este tipo de compañías en el mercado laboral ha sido incuestionable, otorgando una fuente de ingresos a miles de personas en varios países del mundo, sin embargo, han aprovechado la falta de regulación en sus prácticas para poder mejorar sus réditos económicos a costa de sacrificar derechos inherentes a los prestadores de servicios que laboran con ellos. En este punto, se analizará cómo algunos países, en los cuales la lucha por los derechos de los prestadores de servicios on demand ha sido más fuerte, han intentado regular las prácticas de este tipo de empresas.

3.3.1 El caso Uber en Reino Unido.

Desde la llegada de plataformas como Uber al mercado inglés el número de prestadores de servicios que han buscado laborar con las plataformas on demand no ha dejado de aumentar año a año. Para el año 2015 solo en la ciudad de Londres, la cantidad de conductores que utilizaban la plataforma Uber y sus subsidiarias para encontrar clientes ascendía a más de 30.000 personas, (*Y. Aslaam, J. Farrar and Others v Uber B.V, Uber London Ltd and Uber Britannia Ltd*, 2015) y dicha cifra no ha hecho más que aumentar con la entrada de las distintas plataformas a este País. De todas las plataformas que funcionan en el Reino Unido la más relevante y sobre la cual se basará el análisis será la plataforma Uber, ya que son los casos contra esta plataforma los que han formado las regulaciones regentes.

La llegada de Uber a Reino Unido, como en la gran mayoría de países causó polémica entre los transportistas locales quienes pedían la prohibición de que la plataforma opere dentro del País, alegando que no cumplía con los mismos requisitos que ellos si estaban obligados a acatar. Esta disputa tuvo su punto más álgido cuando en el 2017, el departamento de transporte de Londres anuncio que no renovarían la licencia de operación de Uber, dado que en su decir “no eran aptos y correctos para prestar el servicio”. (Rao & Isaac, 2017) Esta decisión avivo una ya existente controversia de la legalidad de las operaciones que Uber realizaba en los distintos países, ya que al considerarse como una empresa de tecnología, no obedecían las normas expedidas para las empresas de servicios de transporte.

A pesar de la controversia en el funcionamiento de la empresa, Uber buscó el apoyo popular al lanzar una campaña online con el objetivo de “salvar Uber Londres”, esta campaña obtuvo más de medio millón de firmas de parte de usuarios y prestadores de servicios quienes manifestaban su desacuerdo alegando que las regulaciones eran anticuadas y que no obedecían la voluntad popular. (Woodcock & Graham, 2020) Luego de las apelaciones presentas por la empresa los tribunales ingleses decidieron renovar la licencia de funcionamiento de Uber y permitir que continúen sus actividades en la ciudad, sin embargo, deberán sujetarse a estrictos parámetros de control en las actividades de sus prestadores de servicios.

Simultáneamente, en los tribunales del trabajo Uber mantenía otra fuerte batalla legal contra algunos conductores de su plataforma quienes reclamaban derechos laborales reconocidos por la legislación inglesa, como salarios mínimos, seguros de enfermedad y vacaciones. (*Y. Aslaam, J. Farrar and Others v Uber B.V, Uber London Ltd and Uber Britannia Ltd, 2015*) A ojos de estos trabajadores, el sistema de contratación de Uber, que los categorizaba como trabajadores independientes, iba en contra del acta de los derechos de los empleados de 1996 y la ley de salarios mínimos de 1998, entre otras normas laborales de Reino Unido, por lo que solicitaban que el juzgado decidiera sobre su estatus laboral y, de calificarlos como trabajadores, que se reconocieran los derechos de los que gozan los mismos dentro de la economía on demand.

Este caso fue clave dentro del análisis de la economía on demand, ya que fue uno de los primeros en declarar la existencia de una relación de carácter laboral entre las plataformas y sus prestadores de servicios, en base una serie de elementos que, según los jueces evidencian una relación de control y superioridad por parte de la empresa. (McGaughey, 2019) A ojos de los jueces, los prestadores de servicios se encontraban a merced de las decisiones que Uber tomara, como tarifas o requisitos para prestar el servicio; de igual manera, el argumento esgrimido por Uber de que la plataforma tan solo impulsa negocios individuales de los prestadores de servicios, fue considerado absurdo ya que es materialmente imposible de que el prestador de servicios realice la operación sin la plataforma, y, de igual forma, es imposible que Uber mantenga este tipo de relación con más de 30.000 personas. (*Y. Aslaam, J. Farrar and Others v Uber B.V, Uber London Ltd and Uber Britannia Ltd, 2015*)

Los jueces dentro del caso Aslaam, Farrar v Uber B.V. decidieron calificar a los prestadores de servicios como trabajadores, mas no como empleados, lo cual tiene una gran diferencia dentro de la legislación inglesa. (*Y. Aslaam, J. Farrar and Others v Uber B.V, Uber London Ltd and Uber Britannia Ltd, 2015*) Según el Acta de Derechos de los Empleados de

1996 del Reino Unido, se hace la diferenciación declarando que empleado es alguien que realice un contrato de empleo, en el cual se deben cumplir los requisitos de: ser personal, el empleado debe aceptar todo trabajo otorgado por el empleador y el empleador puede controlar el trabajo del empleado. Mientras que se cataloga al trabajador como aquel que fue contratado por un contrato de trabajo o cualquier otro tipo de contrato, pero que no cumple con uno o más de estos requisitos (Parliament, 1996), siendo esta última la categoría que engloba el sistema de contratación utilizado por Uber al no estar definido el tipo de contrato y, en apariencia, no cumplir con los requisitos que manda la ley.

A decir de Ewan McGaughey, la calificación de trabajador dada por los jueces no excluye la posibilidad de que, en el futuro, el estatus de los prestadores de servicios, cambie y pasen a ser considerados como empleados. (McGaughey, 2019) Al ser considerados como trabajadores, los prestadores de servicios adquieren derechos como salarios mínimos, seguros de salud o vacaciones; pero no gozan otros derechos reconocidos a los empleados como licencias pagadas por enfermedad o licencias por paternidad. (Arceniegas, 2021) En caso de que próximamente se defina la situación del contrato utilizado por Uber para la contratación de los prestadores de servicios, siendo el mismo considerado como un contrato de empleo según la legislación inglesa, los trabajadores de Uber pasarían a ser considerados empleados y entrarían en completo goce de los derechos que este estatus les otorga.

Este caso generó conflictos entre la comunidad inglesa, ya que existían doctrinarios quienes consideraban que la decisión alcanzada por los jueces no debería aplicarse de forma general a todos los prestadores de servicios y que no debería entrar a formar parte de los precedentes jurisprudenciales utilizados por los jueces en futuros casos. (Matthew et al., 2017) Esto, claro, es un sin sentido, considerando que en el Reino Unido se utiliza el sistema del “common law” que se constituye fundamentalmente en los precedentes jurisprudenciales. (McGaughey, 2019)

Finalmente, debido a la gran pérdida de batallas legales por parte de Uber que siguió a este caso, la empresa decidió a inicios del 2021 reconocer el estatus de trabajadores a todos los prestadores de servicios que realicen sus actividades en el Reino Unido, en aras de mitigar la avalancha de demandas que eran continuamente presentadas. (BBC News Mundo, 2021) De esta forma, el ejemplo sentado por los prestadores de servicios y jueces de Reino Unido significa un enorme avance para identificar la relación existente entre las partes, que podría ser replicado en otras partes del mundo y llevar a un mejor entendimiento y regulación de la economía on demand.

3.3.2 La situación on demand en los Estados Unidos.

Al ser Uber la compañía pionera en la economía on demand y haber sido originalmente fundada en los Estados Unidos reviste de gran importancia analizar como este país ha buscado solucionar los problemas que surgen con la implementación de este modelo de negocio. Para la empresa Uber, el sistema legal del país del norte ha ayudado al enorme y acelerado ascenso de la plataforma, esto debido a regulaciones menos proteccionistas y que incentivan la creación de empresas y emprendimientos; sin embargo, Uber no ha quedado libre de crítica dentro de su territorio. (Woodcock & Graham, 2020) Al igual que en otras partes del mundo Uber y otras compañías on demand han enfrentado resistencia por parte de gremios tradicionales quienes consideran sus prácticas como desleales; de la misma forma, con el objetivo de impedir el abuso de las plataformas fue expedida en el año 2019 en California, el estado madre de la gran mayoría de empresas on demand en Estados Unidos, la ley AB-5 que reformaba el Código Laboral y cambiaba el criterio para calificar a una persona como empleado o trabajador independiente, poniendo contra las cuerdas a las empresas on demand. (Employment Development Department, 2021)

Anterior a esta ley, existían una gran cantidad de criterios que buscaban resolver este cuestionamiento en los diferentes estados. Hay que recordar que al usar el sistema federal los estados miembros del País tienen autonomía legislativa y pueden crear y deshacer leyes que apliquen tan solo en sus estados específicos. Por este motivo la empresa Uber en el estado de Massachusetts y en el estado de California en el año 2016, se vio en la necesidad de llegar a un acuerdo por 100 millones de dólares con sus prestadores de servicios, quienes habían iniciado una demanda en contra de la empresa por su estatus laboral. (El País, 2016) Con el acuerdo la empresa evitó que un juez reconociese a los prestadores de servicios como trabajadores de la empresa, por lo que a ese momento todavía podían seguir considerándolos como autónomos y evitando el pago de derechos laborales.

Sin embargo, un resultado diferente se efectuó en septiembre del 2018, cuando en el juzgado de apelaciones de California se decidió en contra de los trabajadores de la empresa Uber. Dentro de este caso, se discutía si las cláusulas de arbitraje que Uber incorpora en sus contratos de adhesión afectaban el derecho que tenían los prestadores de servicios de reclamar sus derechos a la empresa de forma colectiva, como, en ese momento, pretendían hacerlo. En la resolución, el juez dictamino la validez de las clausulas arbitrales de los contratos, lo obligaba a un arbitraje entre la empresa y los prestadores de servicios e imposibilitaba el demandar de forma conjunta a la empresa. (United States Court of Appeals for the Ninth

Circuit, 2018) Esta decisión fue vista como un retroceso para los trabajadores quienes esperaban obtener una victoria general para todos los demandantes.

Finalmente, el estado de California en las elecciones presidenciales del año 2020, puso fin al conflicto de la relación existente entre las empresas on demand y sus prestadores de servicios, en su territorio, de forma aparentemente definitiva. (Sandri, 2020) Mientras se realizaban las elecciones, se introdujo una consulta popular, llamada Propuesta 22, impulsada por Uber y otras compañías que utilizaban el modelo on demand como Lyft o Deliveroo. Esta propuesta tenía por objeto incorporar una enmienda a la ya mencionada ley AB-5, y proponía que las personas que trabajasen mediante aplicaciones para empresas serán tratados como contratistas independientes, si dichas empresas cumplen con algunos requisitos. (Employment Development Department, 2021)

Los requisitos mencionados en la Propuesta 22, para considerar a los trabajadores como autónomos involucran: (Asamblea Estatal de California, 2020)

- Si las empresas no deciden de forma unilateral los horarios de trabajo.
- Si las empresas no exigen al trabajador la aceptación de cualquier tipo de encargo para poder acceder a la plataforma.
- Si la empresa no impide que los trabajadores laboren en otras plataformas simultáneamente.
- Si la empresa no impide que el trabajador incurra en perseguir otro negocio o trabajo.

Si estos elementos no se cumplen, las empresas deben por ley considerar a los prestadores de servicios como sus trabajadores y reconocer los derechos de lo que gozan por ley.

De esta forma, desde la entrada en vigencia de la reforma, las empresas on demand pasan a considerar a los prestadores de servicios como trabajadores independientes, lo cual, por supuesto, implica que los derechos de todos los trabajadores subordinados no se aplican a ellos. Las empresas on demand lograron este importante hito a su favor tras una enorme campaña publicitaria, sin embargo, han acordado que los trabajadores autónomos en sus empresas recibirán beneficios como seguros de salud y de accidentes y un salario mínimo. (Sandri, 2020) Queda por ver las consecuencias de esta polémica decisión y cómo afectará el futuro de la economía on demand en el país del norte.

3.3.3 El problema on demand en España.

El País europeo es cuna de una de las más grandes empresas de reparto, que utiliza el modelo de negocio on demand, en el mundo, siendo esta la empresa Glovoapp23 SL, creada en Barcelona. Siendo de esta forma, dentro de España se ha generado un intenso debate acerca de la situación jurídica de los prestadores de servicio que laboran bajo estas empresas. El objetivo de la empresa Glovo ha sido caracterizar a los prestadores de servicios como trabajadores autónomos y someterlos al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos que rige en España, el cual tiene reglas especiales distintas al Régimen General de la Seguridad Social. (*Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL*, 2019)

Dentro de la legislación española existen varios regímenes que vienen a regular distintas formas laborales; entre ellos está el Estatuto del Trabajo Autónomo que se aplica para aquellas personas que realizan actividades económicas de forma personal, continua y fuera del ámbito de dirección de otra persona o empresa. Dentro de este Estatuto existe también una figura denominada trabajador autónomo económicamente dependiente, que tiene como característica la existencia de una dependencia económica hacia un cliente, ya sea persona natural o jurídica, del cual recibe por lo menos el 75% de sus ingresos habituales. (Jefatura de Estado, 2007)

En el momento de la entrada en funcionamiento de las empresas on demand dentro del territorio español el régimen utilizado por estas empresas era el régimen autónomo de los trabajadores. Sin embargo, después de una larga serie de juicios con resultados favorables para los trabajadores, en los que se destacan las sentencias emitidas por la sala de lo social de Madrid, en varias ocasiones, la sala de lo social de Valencia y el Tribunal Supremo de Justicia de Asturias; fue decidido que los prestadores de servicios on demand estaban regulados como falsos autónomos, es decir, a ojos de estos tribunales, les fue aplicada el Estatuto de Trabajo Autónomo cuando debería haber sido utilizado el Estatuto General. (Aguilar, 2020)

De la misma manera, y para zanjar definitivamente la cuestión, el Tribunal Supremo de Madrid en sentencia de 23 de septiembre del 2020, decidió en contra de la empresa Glovoapp23 SL, ya que consideró que la existencia de indicios comunes a todos los trabajos evidenciaba de la subordinación existente entre las partes, siendo los más relevantes: la no existencia de una organización personal del trabajador, la inserción completa dentro de las prácticas de la empresa, la calificación del desempeño personal y la existencia de un horario de trabajo. (*Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL*, 2019) Por este motivo el Tribunal Supremo de Madrid, revocó la sentencia anterior emitida por el Tribunal de lo Social, y falló a favor de los prestadores de servicios, declarando que los trabajadores de Glovo han sido considerados como

falsos autónomos, lo que significa un avance primordial hacia el reconocimiento de derechos laborales para todos los prestadores de servicios.

De forma posterior, el Tribunal Supremo de Madrid, declaró como falsos autónomos a más de 500 trabajadores que operaban para la empresa Deliveroo. La sentencia se basó primordialmente en el caso Cuende v. Glovoapp23, la cual ya ha sentado jurisprudencia. (Lara, 2021) Con esta última decisión, a decir de importantes maestros en derecho laboral como Todolí o Cruz, la cuestión sobre la calidad de los prestadores de servicios que operan dentro de plataformas on demand ha quedado definitivamente cerrada. (Lara, 2021) Resta ver como las consecuencias de estas decisiones afectan a las empresas on demand y como las mismas se adaptan a las nuevas normas de juego que les fueron impuestas.

3.3.4 El caso Latinoamericano.

La llegada de las plataformas on demand a la parte sur del continente americano estuvo llena de dificultades para estas empresas. Empezando por conflictos con los gremios tradicionales que, a más de buscar por medios legales que se expulse a las plataformas de sus territorios, recurrían a medios más violentos cuando se encontraban con un prestador de servicios on demand. Esto causó un inicial rechazo por parte de los sectores más conservadores de las poblaciones, lo cual llevó a que en países como Colombia o a la ciudad de Buenos Aires en Argentina, dispongan un cese de funciones de las empresas mientras sus juicios se debatían en la corte. (Cruz Mantilla, 2019; Hidalgo et al., 2020)

Sin embargo, fueron las empresas on demand las que finalmente resultaron favorecidas, ya que las decisiones finales de los tribunales autorizaron a que las empresas continúen en funciones en sus territorios siguiendo, claro, ciertas condiciones y con una normativa más delimitada para su uso. Esta ha sido la línea general que se ha visto aplicada en los países latinoamericanos, aún existe resistencia por parte de algunas ciudades que ven a las plataformas on demand como una forma de competencia desleal y han optado por no permitir el ingreso de las mismas en sus territorios, sin embargo, conforme pasa el tiempo más y más ciudades permiten el uso de estas plataformas.

En lo que se refiere al conflicto con los trabajadores la discusión no ha sido tan acalorada como en los países europeos, aun no se han presentado casos de relevancia que busquen obtener derechos laborales para los prestadores de servicios. Una de las razones para esto puede ser la demografía que mayoritariamente forma parte de la economía on demand, siendo migrantes o personas en situaciones de pobreza, por lo que prefieren no generar problemas para seguir

consiguiendo ingresos. (Hidalgo et al., 2020) Las situaciones económicas de los países latinos, altamente desmejoradas por la pandemia han hecho que una gran cantidad de personas ingresen a este nuevo mercado en busca de ingresos por lo que se vuelve entendible la poca resistencia hacia las prácticas utilizadas en este modelo de negocios.

Sin embargo, el descontento crece día a día, cada vez se forma más agrupaciones de prestadores de servicios en busca que se les reconozcan mejores derechos por parte de las empresas. Marchas en varios países han sido registradas por parte de los repartidores que piden mejores condiciones de trabajo y solicitan que los estados tomen cartas en el asunto sobre estos temas. (Hidalgo et al., 2020) De momento no se han generado graves conflictos y tampoco ha surgido, a más de los trabajos de distintos doctrinarios, una corriente que busque regular el modelo de negocios on demand, pero es evidente que una regulación es inminente como lo fue en Europa.

Para concluir este acápite, tan solo se mencionará la relevancia que toma una legislación clara y precisa sobre la economía on demand. A nivel mundial son miles de trabajadores los que dependen de este modelo de negocio para poder subsistir, y estas personas tienen el derecho a gozar de reglas claras y precisas a las cuales someterse, mismas que no ataquen sus derechos y busquen relaciones justas entre las partes que reconozcan los beneficios inherentes a todos los trabajadores. Los ejemplos sentados por España o Reino Unido son de suma importancia y dejan un camino que acerca cada vez más una regulación general para todos los prestadores de servicios bajo la economía on demand.

Conclusiones.

Después de realizar un amplio análisis sobre el modelo de negocios on demand, revisando sus características más importantes, así como sus elementos y como el mismo ha influido dentro de las sociedades se evidencia que este novedoso concepto de la economía on demand es sumamente beneficioso para las empresas que han optado por adoptarlo en sus prácticas. El acelerado crecimiento que las compañías de tecnología como Uber o Glovo han experimentado en sus pocos años de funcionamiento nunca antes ha sido visto. Estas empresas han alcanzado una posición preponderante en casi todos los mercados en los cuales han buscado incursionar, lo cual no ha hecho más que recalcar la relevancia de la creciente economía on demand.

El rápido crecimiento de este tipo de compañías ha vuelto evidente la necesidad de definir reglas claras acerca de su funcionamiento, ya que, al utilizar estos conceptos novedosos, han denotado las carencias de las cuales revisten las actuales normas jurídicas. De esta forma se llega a la primera conclusión del presente proyecto de titulación, la imperiosa necesidad de una regulación adecuada que satisfaga todas las necesidades de los personajes involucrados dentro de la economía on demand. Actualmente se ha permitido que este tipo de empresas se desarrollen obedeciendo un juego de reglas que no se ajusta a la realidad de las mismas, lo cual ha permitido que sus operaciones pasen por vacíos en la ley, generando un detrimento a la parte débil de la relación con la finalidad de obtener un mayor rédito económico.

La gran mayoría de los países en los que han entrado estas empresas, incluido el caso ecuatoriano, no estaban preparados para afrontar de forma correcta todas las nuevas circunstancias que el nuevo sistema plantea. Al utilizar contratos de adhesión como su forma de contratación de mano de obra, se permitieron imponer condiciones unilaterales y altamente beneficiosas para la empresa, que garantizan la superioridad de esta por encima de los prestadores del servicio. En este contexto, los contratantes no tenían más opción que aceptar estos términos para poder seguir utilizando la plataforma, y, en caso de que las condiciones variasen, no podían discutir los nuevos términos y de igual forma les correspondía aceptarlos. Por este motivo, se volvió misión de los tribunales de justicia resolver los conflictos generados entre las empresas y los prestadores de servicios ajustando las normas existentes a las nuevas prácticas, sin embargo, no siempre se alcanzaron resultados efectivos que protegieran correctamente los derechos de las partes.

Al existir esta falta de regulación, la situación en la que se encuentran millones de prestadores de servicios en el mundo es de absoluta incertidumbre ya que no tienen claro cuál es su

condición dentro de estas empresas. Como se pudo analizar en el desarrollo del presente trabajo, desde la perspectiva de la empresa, los prestadores de servicios no tienen una relación laboral, siendo reconocidos tan solo como si fuesen contratistas independientes que ofrecen sus servicios dentro de las plataformas. Esta condición de independencia ha sido defendida por las empresas desde su concepción vendiendo la idea de que la misma es mucho más beneficiosa para los prestadores de servicios ya que permite un desarrollo y crecimiento personal de estos.

Para las empresas on demand los elementos determinados por la doctrina para la configuración de un contrato de trabajo y una relación laboral no se encuentran dentro de su modelo de negocios. Los elementos fundamentales como subordinación y remuneración son completamente ajenos al sistema on demand desde su óptica, ya que las empresas no controlan a sus prestadores de servicios tan solo emiten recomendaciones del actuar de estos que han manifestado “son normas de conducta general” y bajo ningún concepto pueden constituirse en órdenes directas de como ejecutar el servicio. Por su parte, sobre la remuneración han manifestado que en ningún momento es la empresa quien emite los pagos hacia los prestadores de servicios, sino que el cliente directamente es quien cancela el valor y la plataforma actúa como un intermediario entre el ellos, llevándose una comisión a cambio.

De esta forma llegamos a la segunda conclusión ya que desde el inicio estas consideraciones han sido refutadas por los autores especialistas en el tema. La existencia de elementos de control específicos y directos, así como una subordinación jurídica, económica y material completa hacia las empresas configura los requerimientos para considerar este elemento como parte de una relación laboral. Sobre el elemento de la remuneración, se evidencia claramente quien tiene el absoluto control sobre la misma ya que son las mismas empresas quienes directamente emiten los pagos a los prestadores de servicios decidiendo cuando, cuanto y como se deben realizar los pagos. En los que se refiere a la prestación de servicios de igual forma cumple los requisitos mencionados en la doctrina al ser personales y lícitos en su actuar. A ojos de los mismos prestadores de servicios, una relación laboral evidencia de forma correcta su estatus dentro de este modelo de negocios.

A pesar de la evidencia de los elementos laborales presentes en las relaciones utilizadas en la economía on demand, la aparente falta de otras características laborales de importancia como lo son un horario de trabajo o un lugar específico de trabajo, han permitido a las empresas seguir dando la impresión de independencia a los prestadores de servicios. Sin embargo, del análisis realizado se denota también que estas características están presentes dentro de la

relación, aunque no de la forma clásica, sino adaptadas a los requerimientos del nuevo modelo de negocios y como un mecanismo de control utilizado por estas empresas.

De esta forma la gran mayoría de autores han tomado la posición de los prestadores de servicios argumentado a su favor y determinando la existencia de una relación laboral camuflada bajo una aparente autonomía. Los tribunales de justicia, en su mayoría, han aceptado esta tesis en sus resoluciones identificando también los elementos laborales necesarios para constituir una relación laboral. En sus consideraciones, a más de los elementos laborales, la posición jerárquica que ocupan las empresas con respecto a los prestadores de servicios, así como la absoluta disparidad que existe en la facultad de toma de decisiones empresariales y una absoluta falta de poder negociador por parte de los trabajadores no puede entenderse bajo otro concepto que no sea el laboral.

Sin embargo, como se ha venido sosteniendo, esta relación laboral no cumple con lo estrictamente determinado en la doctrina laboralista, ya que, a pesar de existencia estos elementos se encuentran disfrazados dentro de la mayor autonomía de la que gozan los prestadores de servicios como la posibilidad de escoger sus horarios, controlar su comportamiento o la posibilidad de rechazar de plano un trabajo ofrecido. Por este motivo, los autores no han logrado definir cuál es la dirección a tomar sobre la regulación necesaria para el sistema on demand, por un lado, se defiende la necesidad de una reforma del sistema actual que contemple los nuevos requerimientos del este modelo de negocios cambiando las concepciones clásicas de jornadas laborales y hasta de la piedra angular del derecho laboral como lo es la subordinación. Mientras que la otra parte argumenta la necesidad de la creación de un sistema completamente nuevo con otro juego de reglas que contemple estas nuevas formas de constituir relaciones.

Lo que es cierto es que las leyes de los distintos países sobre como determinar la existencia o no de una relación laboral han probado ser insuficientes ante el modelo on demand, lo cual ha permitido el disfrazar y, en consecuencia, precarizar la relación como una de derecho común. Las empresas on demand, tan solo aceptan responsabilidad como proveedores de servicios tecnológicos y como creadores de la infraestructura para que sean los mismos prestadores de servicios quienes realicen una actividad económica aparentemente independiente de la de estas empresas. Es, por supuesto, un campo completamente novedoso para el derecho laboral mundial y obviamente en el marco jurídico ecuatoriano en donde no se dice nada al respecto, las opiniones son de los más variadas y cambiantes sobre estos temas, la falta de

pronunciamiento por parte de las autoridades estatales del trabajo ha sido notoria y se necesita un pronunciamento al respecto ya sea aceptando la relación laboral o en otro sentido que ayude a delimitar el camino a tomar en el País.

Los contratos utilizados en la economía on demand han contribuido en la falsa concepción de autonomía de los prestadores de servicios y han permitido otorgar cierta legalidad a estas prácticas abusivas, disfrazando la verdadera naturaleza de estos convenios. Dentro de los contratos de las empresas on demand es difícil encontrar los elementos clásicos que configuran una relación laboral tradicional, ya que niegan expresamente la existencia de una subordinación laboral y en el mismo no se especifica de ninguna manera una remuneración por las actividades de los prestadores de servicios. Para lograr enmascarar el elemento fundamental de la subordinación, las empresas on demand han optado por no incorporar los lineamientos de control en los mismos contratos sino en documentos aparte que, los prestadores de servicios, no siempre advierten que son de cumplimiento obligatorio.

La economía on demand es un fenómeno mundial que ha ingresado a los mercados con la intención de mantenerse por muchos años, ha venido a reformar todo lo que se conocía como el derecho al trabajo, imponiendo condiciones nuevas y reformando el panorama del futuro de las relaciones laborales. En el Ecuador no es una situación distinta, el fenómeno on demand ha entrado con fuerza al país y se reclama la intervención de las autoridades al respecto, así como una regulación eficaz que venga a precautelar los derechos de los prestadores de servicios de las plataformas para así cumplir con el fin último del derecho laboral, la protección de los derechos del trabajador en todas sus formas y facetas.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2020). *El Supremo dictamina que los repartidores de Glovo son falsos autónomos*. ABC Economía. https://www.abc.es/economia/abci-supremo-dictamina-repartidores-glovo-falsos-autonomos-202009231508_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F
- Alessandri, A., & Somarriva, M. (1942). *Derecho Civil Tomo IV* (Nacimiento).
- Arceniegas, Y. (2021). *Uber reconoce a sus conductores en Reino Unido como trabajadores*. France 24. <https://www.france24.com/es/europa/20210317-uber-reconocimiento-trabajadores-conductores-reino-unido>
- Asamblea Estatal de California. (2020). *Proposition 22*. California Legislative Information. https://leginfo.ca.gov/faces/codes_displaySection.xhtml?lawCode=BPC§ionNum=7451.
- Aslam, Y., & Woodcock, J. (2020). A history of Uber organizing in the UK. *South Atlantic Quarterly*, 119(1), 412–421. <https://doi.org/10.1215/00382876-8177983>
- BBC News Mundo. (2021). *La inédita decisión de Uber en Reino Unido que puede desatar una revolución en la economía gig del mundo*. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-56424582#:~:text=Salario mínimo garantizado%2C vacaciones pagadas y jubilación.&text=Aunque eso parece haber empezado,transformar la actual economía colaborativa>.
- Cabanellas, G. (1968). *Compendio de Derecho Laboral* (Omeba (ed.)).
- Cabezas Alban, V. (2020). *¿LABORALIZAR, INDEPENDIZAR O CREAR? EL CAMINO PARA LA REGULACIÓN DEL TRABAJO DIGITAL*. Universidad Externado de Colombia.
- Colotti, J., & Feito, B. (1946). *Régimen legal de salarios* (PULSO (ed.)).
- Robert Dawson, Yaseem Farrar and Others v. Uber B.V., Uber London Limited and Uber Britain Limited, (2018).
- Cruz Mantilla, S. (2019). *LA BATALLA LEGAL DE UBER POR OPERAR EN COLOMBIA*.
- Dagnino, E. (2015). Uber law: perspectiva jurídico-laboral de la sharing/on-demand economy. *REVISTA INTERNACIONAL Y COMPARADA DE REACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 1–32.
- De la Cueva, M. (1972). *El nuevo Derecho mexicano del Trabajo* (Porrua).
- De Stefano, V. (2015). THE RISE OF THE “JUST-IN-TIME WORKFORCE”: ON-DEMAND WORK, CROWD WORK AND LABOUR PROTECTION IN THE “GIG ECONOMY”. Valerio De Stefano *. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 471–503. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2682602
- Doncel, L. (2018). *Primer juicio contra Glovo por las condiciones que impone a sus repartidores*. El País. https://elpais.com/economia/2018/07/11/actualidad/1531335331_797399.html
- El País. (2016). *Uber pacta con sus conductores de EE UU que sigan de autónomos*. El País. https://elpais.com/economia/2016/04/22/actualidad/1461315073_762691.html
- El Universo. (2020a, October 1). *Repartidores de apps de entrega a domicilio preparan paro mundial el 8 de octubre para exigir beneficios*.

- <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/01/nota/7997911/paro-repartidores-app-uber-eats-ecuador/>
- El Universo. (2020b, November 11). *Pandemia aceleró número de usuarios de aplicaciones como Glovo, Rappi y Uber*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/06/nota/8040022/plataformas-digitales-emprendimientos-servicios-usuarios-negocios/>
- Employment Development Department. (2021). *AB5 - Condición de Empleo*. State of California. https://www.edd.ca.gov/payroll_taxes/ab-5-espanol.htm#:~:text=La Ley AB 5 y,Código del Seguro de Desempleo.
- Y. Aslaam, J. Farrar and Others v Uber B.V, Uber London Ltd and Uber Britannia Ltd, (2015).
- España, S. (2020). *La pandemia deja al 83 % de los trabajadores en Ecuador en el desempleo o con condiciones precarias*. El País. <https://elpais.com/economia/2020-08-26/el-83-de-trabajadores-en-ecuador-esta-desempleado-o-con-condiciones-precarias-por-la-pandemia.html>
- Ginès Fabrellas, A., & Gálvez Duran, S. (2016). Sharing economy vs. uber economy y las fronteras del Derecho del Trabajo: la (des)protección de los trabajadores en el nuevo entorno digital. *InDret*, 0(1).
- Glovoapp23, S. L. (2020). *Glovo: Terminos y Condiciones*. <https://glovoapp.com/es/legal/privacy-couriers/>
- Hall, J. V., & Krueger, A. B. (2018). An Analysis of the Labor Market for Uber’s Driver-Partners in the United States. *ILR Review*, 71(3), 705–732. <https://doi.org/10.1177/0019793917717222>
- Harris, S. D., & Krueger, A. B. (2015). A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work: The “Independent Worker.” *Hamilton Project Discussion Papers*, 10(December), 1–36. http://www.hamiltonproject.org/assets/files/modernizing_labor_laws_for_twenty_first_century_work_krueger_harris.pdf
- Hidalgo, K., Salazar, C., Morales, K., Negri, S., Grohmann, R., Dinero, A., Sánchez, D., Maldonado, O., Artavia, L., Jaramillo, M., & Cortina, R. (2020). Precarización laboral en plataformas digitales: una lectura desde América latina. In K. H. Cordero & C. S. Daza (Eds.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Primera, Vol. 53, Issue 9). Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador FES-ILDIS.
- Jefatura de Estado. (2007). *Estatuto de los Trabajadores Autonomos*. Jefatura de Estado. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-13409>
- La Nación. (2019). *Uber: un nuevo fallo resolvió que su actividad no constituye una contravención al espacio público*. La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/uber-camara-apelaciones-resolvio-su-actividad-no-nid2247489/>
- Lara, D. (2021). *El Supremo zanja el debate sobre los repartidores: declara asalariados a 532 ‘riders’ de Deliveroo*. El País. <https://elpais.com/economia/2021-05-26/el-supremo-zanja-el-debate-sobre-los-repartidores-declara-asalariados-a-532-riders-de-deliveroo.html>
- Marvit, M. (2014). *How Crowdworkers Became the Ghosts in the Digital Machine*. The Nation. <https://www.thenation.com/article/archive/how-crowdworkers-became-ghosts->

digital-machine/

- Matthew, T., Greg, M., Diane, N., & Paul, B. (2017). The Taylor Review of Modern Working Practices. *International Journal of Information Management*, May, 102157. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102157>
- McGaughey, E. (2019). Uber, the taylor review, Mutuality and the duty not to misrepresent employment status. *Industrial Law Journal*, 48(2), 180–198. <https://doi.org/10.1093/indlaw/dwy014>
- Mera, A. (n.d.). *Relaciones de trabajo especiales*.
- Milan, V. (2020). *Uber y marihuana: los otros vencedores de las elecciones de Estados Unidos*. Hipertextual.
- Monesterolo, G. (2014). *Curso de Derecho Laboral Ecuatoriano* (Universidad Tecnica Particular de Loja (ed.)).
- Muñoz García, B. (2018). Uber, la subordinación y las fronteras del Derecho del Trabajo. Algunas ideas para delimitar. *Revista Chilena de Derecho Del Trabajo y de La Seguridad Social*, 9(17), 13. <https://doi.org/10.5354/0719-7551.2018.50380>
- Obando, J. M. (2016). *Derecho laboral* (Editorial).
- Ochoa, G. (1996). *Compendio Practico del Contrato individual del Trabajo en el Ecuador* (Universida).
- Pacheco, M. (2020). *83 de cada 100 trabajadores ecuatorianos, en el desempleo y la informalidad, según la CCQ*. El Comercio. <https://www.elcomercio.com/actualidad/cifras-trabajadores-camara-quito.html>
- Parliament. (1996). *Employment Rights Act 1996* (p. 385). Parliament.
- Pennycook, M., Cory, G., & Alakeson, V. (2013). A Matter of Time: The Rise of Zero-Hours Contracts. *Resolution Foundation*, 22. http://www.resolutionfoundation.org/media/media/downloads/A_Matter_of_Time_-_The_rise_of_zero-hours_contracts_final_1.pdf
- Primicias Ec. (2021). *Glovo se transforma en Pedidos Ya, por su venta en América Latina*. Primicias Ec. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/glovo-transformacion-pedidos-venta-america-latina/>
- Rao, P., & Isaac, M. (2017). *Uber Loses License to Operate in London*. New York Times. <https://www.nytimes.com/2017/09/22/business/uber-london.html>
- Sala Especializada de lo Laboral. (2015). *INEXISTENCIA DE DEPENDENCIA LEGAL O JURÍDICA QUE SE REQUIEREN EN EL CASO DE LAS RELACIONES DE TRABAJO*.
- Sandri, P. M. (2020). *Uber gana en California y sus conductores serán autonomos*. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/economia/20201105/49250776608/uber-gana-en-california-y-sus-conductores-seran-autonomos.html>
- Todolí Signes, A. (2015). El Impacto de la “Uber Economy” en las Relaciones Laborales: Los Efectos de las Plataformas Virtuales en el Contrato de Trabajo. *SSRN*, 1–25. <https://ssrn.com/abstract=2705538>
- Isaac Manuel Cuende v. Glovoapp23 SL, (2019).
- Uber Technologies Inc. (n.d.). *Uber offerings*. Retrieved April 14, 2021, from <https://www.uber.com/ec/es/about/uber-offerings>

- Uber Technologies Inc. (2020a). *Guías Comunitarias de Uber*.
<https://www.uber.com/legal/en/document/?name=general-community-guidelines&country=ecuador&lang=es>
- Uber Technologies Inc. (2020b). *Uber B.V. Terminos y Condiciones*.
<https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=ecuador&lang=es>
- Uber Technologies Inc. (2021). *Como funciona el pago en efectivo*. Uber Help.
<https://help.uber.com/es/driving-and-delivering/article/cómo-funciona-el-pago-en-efectivo?nodeId=7b67ce41-8e63-49a8-870d-dc2be97c3631>
- United States Court of Appeals for the Ninth Circuit. (2018). *Douglas O'Connor and Others v. Uber Technologies Inc.* (Vol. 16, Issue 15595, p. 19).
- Valencia Haro, H. (1979). *LEGISLACIÓN ECUATORIANA DEL TRABAJO*. EDITORIAL UNIVERSITARIA.
- Vasquez Lopez, J. (2004). *Derecho Laboral Ecuatoriano* (Cevallos Editora Jurídica (ed.)).
- Woodcock, J., & Graham, M. (2020). *The Gig Economy*. In *Toward the Final Solution*. Polity Press.
- Zwick, A. (2018). Welcome to the Gig Economy: neoliberal industrial relations and the case of Uber. *GeoJournal*, 83(4), 679–691. <https://doi.org/10.1007/s10708-017-9793-8>

ANEXOS

Anexo 1: Términos y Condiciones de contratación de Uber.

Términos y Condiciones

1. Relación Contractual

Las presentes Condiciones de uso (“Condiciones”) regulan el acceso o uso que usted haga, como persona, desde cualquier país del mundo (excluidos los Estados Unidos y sus territorios y posesiones así como China Continental) de aplicaciones, páginas web, contenido, productos y servicios (los “Servicios”) puestos a disposición por Uber B.V., una sociedad de responsabilidad limitada constituida en los Países Bajos, con domicilio social en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos, inscrita en la Cámara de Comercio de Ámsterdam con el número 56317441 (“Uber”).

LEA ESTAS CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS.

Mediante su acceso y uso de los Servicios usted acuerda vincularse jurídicamente por estas Condiciones, que establecen una relación contractual entre usted y Uber. Si usted no acepta estas Condiciones, no podrá acceder o usar los Servicios. Estas Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. Uber se reserva el derecho de fin de inmediato a estas Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento en caso que exista algún incumplimiento a las Condiciones.

Se podrán aplicar condiciones suplementarias a determinados Servicios, como políticas para un evento, una actividad o una promoción particular, y dichas condiciones suplementarias se le comunicarán en relación con los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias se establecen además de las Condiciones, y se considerarán una parte de estas, para los fines de los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias prevalecerán sobre las Condiciones en el caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables.

Uber podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Uber de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones

suplementarias sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los Servicios es conforme se dispone en la Política de privacidad de Uber, disponible en <https://www.uber.com/privacy/notice>. Uber podrá facilitar a un procesador de reclamaciones o a una aseguradora cualquier información necesaria (incluida su información de contacto) si hubiera quejas, disputas o conflictos, que pudieran incluir un accidente, implicándole a usted y a un tercero (incluido el conductor de la compañía de transporte) y dicha información o dichos datos fueran necesarios para resolver la queja, la disputa o el conflicto.

2. Los Servicios

Los Servicios constituyen una plataforma de tecnología que permite a los usuarios de aplicaciones móviles de Uber o páginas web proporcionadas como parte de los Servicios (cada una, una “Aplicación”) organizar y planear el transporte y/o servicios de logística con terceros proveedores independientes de dichos servicios, incluidos terceros transportistas independientes y terceros proveedores logísticos independientes, conforme a un acuerdo con Uber o algunos afiliados de Uber (“Terceros proveedores”). A no ser que Uber lo acepte mediante un contrato separado por escrito con usted, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial. **USTED RECONOCE QUE UBER NO PRESTA SERVICIOS DE TRANSPORTE O DE LOGÍSTICA O FUNCIONA COMO UNA EMPRESA DE TRANSPORTES Y QUE DICHOS SERVICIOS DE TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADOS.**

Licencia.

Sujeto al cumplimiento de estas Condiciones, Uber le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, no transferible para: (i) el acceso y uso de las Aplicaciones en su dispositivo personal solo en relación con su uso de los Servicios; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios, en cada caso solo para su uso personal, no comercial. Uber y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente.

Restricciones.

Usted no podrá: (i) retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los Servicios; (ii) reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre los Servicios, distribuir, licenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir públicamente, presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma los Servicios, excepto como se permita expresamente por Uber; (iii) descompilar, realizar ingeniería inversa o desmontar los Servicios, excepto como se permita por la ley aplicable; (iv) enlazar, reflejar o enmarcar cualquier parte de los Servicios; (v) causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indexar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte de los Servicios o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto de los Servicios; o (vi) intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto de los Servicios o sus sistemas o redes relacionados.

Prestación de los Servicios

Usted reconoce que partes de los Servicios podrán ponerse a disposición bajo varias marcas u opciones de pedidos de Uber asociadas con el transporte o los servicios logísticos, incluidas las marcas de pedidos de transporte actualmente denominadas “Uber”, “uberPOP”, “uberX”, “uberXL”, “UberBLACK”, “UberSUV”, “UberBERLINE”, “UberVAN”, “UberEXEC” y “UberLUX” y las marcas de pedidos de servicios logísticos actualmente denominadas “UberRUSH”, “UberFRESH”, “UberEATS”, “Uber Connect” y “Uber Direct”. Asimismo usted reconoce que los Servicios podrán ponerse a disposición bajo dichas marcas u opciones de pedidos por o en relación con: (i) ciertas subsidiarias o afiliados de Uber; o (ii) Terceros proveedores independientes, incluidos conductores de empresas de red de transportes, titulares del permiso de carta de transporte o titulares de permisos, autorizaciones o licencias de transporte similares.

Servicios y contenido de Terceros.

Los Servicios podrán ponerse a disposición o ser accesible en relación con servicios y contenido de terceros (incluida la publicidad) que Uber no controle. Usted reconoce que podrán ser de aplicación diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros. Uber no respalda dichos servicios y contenido de terceros y en ningún caso Uber será responsable de cualquier producto o servicio de dichos terceros

proveedores. Adicionalmente, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation o BlackBerry Limited y/o sus correspondientes subsidiarias o afiliados internacionales serán terceros beneficiarios en este contrato si usted accede a los Servicios utilizando Aplicaciones desarrolladas para dispositivos móviles con sistema iOS, Android, Microsoft Windows, respectivamente. Estos terceros beneficiarios no son parte de este contrato y no son responsables de la prestación o apoyo de los Servicios de ninguna manera. Su acceso a los Servicios utilizando estos dispositivos se sujeta a las condiciones establecidas en las condiciones de servicio de terceros beneficiarios aplicables.

Titularidad.

Los Servicios y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán de la propiedad de Uber o de sus licenciantes. Ninguna de estas Condiciones ni su uso de los Servicios le transfiere u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los Servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien (ii) a utilizar o mencionar en cualquier modo a los nombres de empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de Uber o de sus licenciantes.

3. Su Uso de Los Servicios

Cuentas de usuario.

Con el fin de usar la mayor parte de los aspectos de los Servicios, usted debe registrarse y mantener activa una cuenta personal de usuario de los Servicios (“Cuenta”). Para obtener una Cuenta debe tener como mínimo 18 años, o tener la mayoría de edad legal en su jurisdicción (si es distinta a los 18 años). El registro de la cuenta le requiere que comunique a Uber determinada información personal, como su nombre, dirección, número de teléfono móvil, así como por lo menos un método de pago válido (bien una tarjeta de crédito o bien un socio de pago aceptado). Usted se compromete a mantener la información en su Cuenta de forma exacta, completa y actualizada. Si no mantiene la información de Cuenta de forma exacta, completa y actualizada, incluso el tener un método de pago inválido o que haya vencido, podrá resultar en su imposibilidad para acceder y utilizar los Servicios o en la resolución por parte de Uber de este Condiciones celebrado con usted. Usted es responsable de toda la actividad que ocurre en su Cuenta y se compromete a mantener en todo momento de forma segura y secreta el nombre de usuario y la contraseña de su Cuenta. A menos que Uber permita otra cosa por escrito, usted solo puede poseer una Cuenta.

Requisitos y conducta del usuario.

El Servicio no está disponible para el uso de personas menores de 18 años. Usted no podrá autorizar a terceros a utilizar su Cuenta, asimismo no podrá permitir a personas menores de 18 años que reciban servicios de transporte o logísticos de Terceros proveedores, a menos que aquellos sean acompañados por usted. No podrá ceder o transferir de otro modo su Cuenta a cualquier otra persona o entidad. Usted acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los Servicios y solo podrá utilizar los Servicios con fines legítimos (p. ej., no para el transporte de materiales ilegales o peligrosos). En el uso de los Servicios, no causará estorbos, molestias, incomodidades o daños a la propiedad, tanto al Tercero proveedor como a cualquier otra parte. En algunos casos, se le podrá requerir que facilite un documento de identidad u otro elemento de verificación de identidad para el acceso o uso de los Servicios, y usted acepta que se le podrá denegar el acceso o uso de los Servicios si se niega a facilitar el documento de identidad o el elemento de verificación de identidad.

Mensajes de texto.

Al crear una Cuenta, usted acepta que los Servicios le puedan enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal de su uso de los Servicios. Usted podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) de Uber en cualquier momento enviando un correo electrónico a support@uber.com indicando que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. Usted reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) podrá afectar al uso que usted haga de los Servicios.

Códigos promocionales.

Uber podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito de Cuenta u otros elementos o beneficios relacionados con los Servicios y/o los servicios de un Tercero proveedor, con sujeción a cualquier condición adicional que Uber establezca sobre la base de cada código promocional (“Códigos promocionales”). Usted acuerda que los Códigos promocionales: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general (tanto si se publican en un foro público como de otra forma), a menos que sea con el permiso de Uber; (iii) podrán ser invalidados por Uber en cualquier momento por cualquier motivo que vaya en contra de las condiciones

específicas que Uber establezca, sin responsabilidad para Uber; (iv) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que Uber establezca para dicho Código promocional; (v) no son válidos como efectivo; y (vi) podrán caducar antes de que usted los utilice. Uber se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los Códigos promocionales por usted o cualquier otro usuario en el caso de que Uber determine o crea que el uso o el canje de los Códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del Código promocional o las presentes Condiciones.

Contenido proporcionado por el Usuario.

Uber podrá, a su sola discreción, permitirle cuando considere oportuno, que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de Uber a través de los Servicios contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los Servicios, iniciación de peticiones de apoyo, así como presentación de admisiones para competiciones y promociones (“Contenido de usuario”). Todo Contenido de usuario facilitado por usted seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de usuario a Uber, usted otorga una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, presentar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho Contenido de usuario en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro (incluidos en relación con los Servicios y el negocio de Uber y en sitios y servicios de terceros), sin más aviso o consentimiento de usted y sin requerirse el pago a usted o a cualquier otra persona o entidad.

Usted declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido de usuario o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a Uber la licencia al Contenido de usuario como establecido anteriormente; y (ii) ni el Contenido de usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho Contenido de usuario, ni el uso por parte de Uber del Contenido de usuario como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

Usted acuerda no proporcionar Contenido de usuario que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, como determine Uber, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la ley. Uber podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar Contenido de usuario, pero sin estar obligada a ello.

Acceso a la red y dispositivos.

Usted es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los Servicios. Podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil si usted accede o utiliza los Servicios desde un dispositivo inalámbrico y usted será responsable de dichas tarifas y tasas. Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y Aplicaciones y cualquier actualización de estos. Uber no garantiza que los Servicios, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los Servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

4. Pago

Usted entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los servicios o bienes que reciba de un Tercer proveedor, terceros independientes o por los servicios de intermediación u otros que reciba de Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o desde el extranjero, según corresponda (los “Cargos”). En caso de realizarse Cargos por cuenta del Tercero proveedor, Uber, sus afiliadas o subsidiarias serán éstos (el Tercero proveedor, Uber, sus subsidiarias o afiliados) quienes le trasladarán y cobrarán los impuestos aplicables en su jurisdicción o en el extranjero y que apliquen conforme a la Ley. Después que haya recibido los servicios u obtenido los bienes (anteriormente referidos) mediante el uso de los Servicios, Uber, como agente de cobro limitado, facilitará el pago de los Cargos e impuestos aplicables en nombre del Tercero proveedor o de Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. El pago de los Cargos e impuestos (cuando resulten aplicables) de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por usted al Tercero proveedor, Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. Los Cargos pagados por usted son definitivos y no reembolsables, a menos que Uber determine lo contrario. Usted conserva el derecho de solicitar Cargos más bajos de un Tercero proveedor para los servicios o bienes

recibidos por usted de dicho Tercero proveedor en el momento en que reciba dichos servicios o bienes. Uber responderá en consecuencia a cualquier solicitud de un Tercero proveedor para modificar los Cargos por un servicio o bien en particular. Los cargos pueden incluir otras cuotas, peajes y/o recargos aplicables, incluyendo cuotas por solicitud, cuotas o cargos municipales, estatales o nacionales/federales, cargos por demoras, recargos aeroportuarios o tarifas de procesamiento por pagos fraccionados, entre otros que sean aplicables. Visite www.uber.com/cities para obtener más información sobre las tarifas estimadas de su viaje en su ubicación en particular.

Todos los Cargos son pagaderos inmediatamente y el pago se facilitará por Uber utilizando el método de pago preferido indicado en su Cuenta, y después de ello Uber le enviará un recibo por correo electrónico. Si se determina que el método de pago de su Cuenta principal ha caducado, es inválido o de otro modo no sirve para cobrarle, usted acepta que Uber, como agente de cobro limitado del Tercero proveedor, utilice un método de pago secundario en su Cuenta, si estuviera disponible.

Uber, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los Cargos para alguno o todos los servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios. Además, usted reconoce y acepta que los Cargos aplicables en determinadas zonas geográficas podrán incrementar sustancialmente durante los periodos de alta demanda. Uber usará los esfuerzos razonables para informarle de los Cargos que podrán aplicarse, siempre y cuando usted sea responsable de los Cargos incurridos en su Cuenta, independientemente de que usted conozca dichos Cargos o los importes de estos. Uber podrá, cuando lo considere oportuno, proporcionar a determinados usuarios ofertas promocionales y descuentos que pueden resultar en el cobro de diferentes importes por estos o similares servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios, y usted acepta que dichas ofertas promocionales y descuentos, a menos que también se pongan a su disposición, no se tendrán en cuenta en el uso por su parte de los Servicios o los Cargos aplicados a usted. Usted podrá optar por cancelar su solicitud para los servicios o bienes de un Tercero proveedor en cualquier momento antes de la llegada de ese Tercero proveedor, en cuyo caso se le podrá cobrar una tasa de cancelación.

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al Tercero proveedor por los servicios o bienes proporcionados. Excepto con respecto a los servicios de transporte en taxi solicitados mediante la Aplicación, Uber no designa ninguna parte de su pago como

propina o gratificación al Tercero proveedor. Cualquier manifestación por parte de Uber (en la página web de Uber o en los materiales de marketing de Uber) en el sentido de que dar una propina es “voluntario”, “no requerido”, y/o “incluido” en los pagos que realiza para los servicios o bienes proporcionados no pretende sugerir que Uber proporciona importes adicionales, aparte de los descritos anteriormente, al Tercero proveedor. Usted entiende y acepta que, mientras es libre de proporcionar un pago adicional como gratificación a cualquier Tercero proveedor que le proporcione servicios o bienes obtenidos mediante el Servicios, no tiene obligación de ello. Las gratificaciones son voluntarias. Después de que haya recibido los bienes o servicios obtenidos a través del Servicio, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre el Tercero proveedor.

Tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados.

En el supuesto de que derivado del uso de los Servicios y/o el uso de su Cuenta ocasione daños o gastos de limpieza al vehículo del Tercero proveedor, Usted será responsable del costo de la reparación de dichos daños o de la limpieza necesaria de los vehículos y las propiedades del Tercero proveedor, que se ocasionen por el uso de los Servicios en su Cuenta que sobrepasen los daños considerados normales por “el desgaste” y la limpieza necesaria (“Reparación o Limpieza”).

En el caso, que un Tercero proveedor reporte a Uber la necesidad de reparación o limpieza y estos sean debidamente acreditados por el Tercero proveedor, usted acepta expresamente y otorga su consentimiento para que Uber realice el cargo a su cuenta como agente facilitador de pago del Tercero proveedor por el costo razonable de dicha reparación o limpieza en nombre del Tercero proveedor utilizando el método de pago indicado en su Cuenta, lo anterior, de conformidad con los valores que se establecen más adelante. Dichos importes, así como aquellos cargos por la devolución de objetos olvidados, se transferirán por Uber al correspondiente Tercero proveedor y no son reembolsables.

Los valores correspondientes a los cargos que se realicen a Usted, por limpieza o devolución de objetos olvidados, los podrá encontrar en <https://www.uber.com/es-EC/blog/ecuador-conoce-nuestros-nuevos-terminos-y-condiciones/> y podrán ser actualizados en todo momento a discreción de Uber.

5. Soporte; Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad.

SOPORTE.

Uber brinda soporte los 365 días del año, en caso de que lo necesite. Para recibir soporte, puede ingresar a la sección de “Ayuda”, ubicada en el menú principal de la aplicación o a través de la página web <https://help.uber.com/>. Es importante mencionar que Uber cuenta con Guías Comunitarias, a las que todos los que utilizan la aplicación se deben apegar.

Las limitaciones y la renuncia en este apartado 5 no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

RENUNCIA.

LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” Y “COMO DISPONIBLES”. UBER RENUNCIA A TODA DECLARACIÓN Y GARANTÍA, EXPRESA, IMPLÍCITA O ESTATUTARIA, NO EXPRESAMENTE ESTABLECIDA EN ESTAS CONDICIONES, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR Y NO VIOLACIÓN. ADEMÁS, UBER NO HACE DECLARACIÓN NI PRESTA GARANTÍA ALGUNA RELATIVA A LA FIABILIDAD, PUNTUALIDAD, CALIDAD, IDONEIDAD O DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS O CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS O BIENES SOLICITADOS A TRAVÉS DEL USO DE LOS SERVICIOS, O QUE LOS SERVICIOS NO SERÁN INTERRUMPIDOS O ESTARÁN LIBRES DE ERRORES. UBER NO GARANTIZA LA CALIDAD, IDONEIDAD, SEGURIDAD O HABILIDAD DE LOS TERCEROS PROVEEDORES. USTED ACUERDA QUE TODO RIESGO DERIVADO DE SU USO DE LOS SERVICIOS Y CUALQUIER SERVICIO O BIEN SOLICITADO EN RELACIÓN CON AQUELLOS SERÁ ÚNICAMENTE SUYO, EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS, ESPECIALES, EJEMPLARES, PUNITIVOS O EMERGENTES, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE DATOS, LA LESIÓN PERSONAL O EL DAÑO A LA PROPIEDAD, NI DE PERJUICIOS RELATIVOS, O EN RELACIÓN CON, O DE OTRO MODO DERIVADOS DE CUALQUIER USO DE LOS SERVICIOS, INCLUSO AUNQUE UBER HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO, RESPONSABILIDAD O PÉRDIDA

QUE DERIVEN DE: (I) SU USO O DEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS O SU INCAPACIDAD PARA ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS; O (ii) CUALQUIER TRANSACCIÓN O RELACIÓN ENTRE USTED Y CUALQUIER TERCERO PROVEEDOR, AUNQUE UBER HUBIERA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DEL RETRASO O DE LA FALTA DE EJECUCIÓN RESULTANTE DE CAUSAS QUE VAYAN MÁS ALLÁ DEL CONTROL RAZONABLE DE UBER. USTED RECONOCE QUE LOS TERCEROS PROVEEDORES DE TRANSPORTE QUE PRESTEN SERVICIOS DE TRANSPORTE SOLICITADOS A TRAVÉS DE ALGUNAS MARCAS DE PEDIDOS PODRÁN OFRECER SERVICIOS DE COCHE COMPARTIDO O ENTRE PARES (PEER-TO-PEER) Y PUEDE QUE NO DISPONGAN DE LA LICENCIA O DEL PERMISO PROFESIONAL. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE UBER HACIA USTED EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS POR TODOS LOS DAÑOS, LAS PÉRDIDAS Y LOS JUICIOS PODRÁ EXCEDER DE QUINIENTOS EUROS (€500). USTED PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UBER PARA SOLICITAR Y PLANIFICAR SERVICIOS DE TRANSPORTE, BIENES O LOGÍSTICOS CON TERCEROS PROVEEDORES, PERO ACEPTA QUE UBER NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA HACIA USTED EN RELACIÓN CON CUALQUIER SERVICIO DE TRANSPORTE, BIENES O LOGÍSTICO PRESTADO A USTED POR TERCEROS PROVEEDORES QUE NO SEA COMO SE HA ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN ESTAS CONDICIONES. LAS LIMITACIONES Y LA RENUNCIA EN ESTE APARTADO 5 NO PRETENDEN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD O ALTERAR SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR QUE NO PUEDAN EXCLUIRSE SEGÚN LA LEY APLICABLE.

Indemnidad.

Usted acuerda mantener indemnes y responder frente a Uber y sus consejeros, directores, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) su uso de los Servicios o servicios o bienes obtenidos a través de su uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de Uber de su Contenido de usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Terceros proveedores.

6. Legislación Aplicable; Arbitraje.

Salvo que aquí se especifique lo contrario, las presentes Condiciones se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de los Países Bajos, con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes. La Convención de Viena sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 1980 (CISG) no se aplicará. Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, del tipo que sea, que resulte de las presentes Condiciones o que se relacione en gran parte con ellas, incluyendo las relativas a su validez, interpretación y exigibilidad (cualquier “Disputa”), acuerdan someterse a procedimientos de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Mediación de la CCI”). Si dicha disputa no fuese solucionada en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha en la que se formalice la solicitud de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la CCI, se hará referencia a dicha disputa y se solucionará exclusiva y definitivamente mediante arbitraje en virtud del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Arbitraje de la CCI”). Las disposiciones sobre Proceso Expedito y del Árbitro de Emergencia del Reglamento de la CCI no se aplicarán. La disputa será resuelta por un (1) árbitro nombrado a tal fin en virtud del Reglamento de la CCI. El lugar tanto para la mediación como para el arbitraje será Ámsterdam, Países Bajos, sin perjuicio de cualquier derecho que usted pudiera tener según el artículo 18 del Reglamento Brussels I bis (OJ EU 2012 L351/1) y/o el artículo 6:236n del Código Civil holandés. El idioma de mediación y/o arbitraje será el inglés, a no ser que usted no hable inglés, en cuyo caso la mediación y/o el arbitraje se llevarán a cabo en inglés y en su idioma materno. La existencia y el contenido de los procedimientos de mediación y arbitraje, incluidos los documentos e informes presentados por las partes, la correspondencia de la CCI, la correspondencia del mediador y la correspondencia, los pedidos y los laudos emitidos por el único árbitro deberán permanecer en estricta confidencialidad y no deberán ser revelados a ningún tercero sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte, a menos que: (i) la revelación al tercero sea razonablemente necesaria para llevar a cabo el procedimiento de mediación o arbitraje; y (ii) el tercero acepte incondicionalmente por escrito estar sujeto a la obligación de confidencialidad estipulada en el presente documento.

7. Otras Disposiciones

Reclamaciones por infracción de derechos de autor.

Las reclamaciones por infracción de derechos de autor deberán enviarse al agente designado de Uber. Visite la página web de Uber en <https://www.uber.com/legal> para obtener las direcciones designadas e información adicional.

Notificaciones.

Uber podrá notificar por medio de una notificación general en los Servicios, mediante un correo electrónico enviado a su dirección electrónica en su Cuenta o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su Cuenta, situación que Usted comprende y por este medio acepta. Usted podrá notificar a Uber por comunicación escrita a la dirección de Uber en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos.

Disposiciones generales.

No podrá ceder ni transferir estas Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de Uber. Usted da su aprobación a Uber para ceder o transferir estas Condiciones, en todo o en parte, incluido a: (i) una subsidiaria o un afiliado; (ii) un adquirente del capital, del negocio o de los activos de Uber; o (iii) un sucesor por fusión. No existe entre usted, Uber o cualquier Tercer proveedor una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre usted y Uber o del uso de los Servicios.

Si cualquier disposición de estas Condiciones se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estas Condiciones, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas Condiciones no se verá afectada. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estas Condiciones. Estas Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto. En estas Condiciones, las palabras “incluido/a/os/as” e “incluye/n” significan “incluido, de forma meramente enunciativa”.

Anexo 2: Guías comunitarias de Uber.

Guías Comunitarias de Uber

Latinoamérica y el Caribe (excepto Brasil)

Nuestras guías se elaboraron para ayudar a que cada experiencia sea tranquila, respetuosa y positiva. Se aplican a todas las personas que usan cualquiera de nuestras apps, incluidos, a modo de ejemplo, los Socios Conductores, usuarios, Socios Repartidores, restaurantes u otros establecimientos, quienes piden por Uber Eats y usuarios de JUMP. También abarcan las interacciones que usted pueda tener con los empleados y contratistas de Uber, incluso en los Centros de Atención, a través de los sistemas de soporte en línea o por teléfono. Gracias por unirse a nosotros para apoyar y promover un ambiente agradable.

En las siguientes guías, se explican cuáles son algunos de los comportamientos específicos o de las circunstancias que pueden causar la pérdida de acceso a la plataforma Uber. Siempre habrá eventos imprevistos que, posiblemente, ocasionen la pérdida de acceso a las apps de Uber —y actualizaremos estas guías con regularidad—, pero las siguientes son causas suficientes para que Uber tome las medidas necesarias, como la desactivación de la cuenta. Tómese unos minutos para leerlas.

Guías para todos

Todas las personas que se registren en una cuenta Uber deben seguir las Guías comunitarias, que reflejan los siguientes 3 pilares y guías en cada una de estas secciones.

Trate a todos con respeto

Nuestra comunidad es sumamente diversa, y es muy probable que se encuentre con personas que sean distintas a usted o que no compartan sus creencias. Las guías en esta sección ayudan a fomentar interacciones positivas en cada experiencia.

Ayude a otros a mantenerse seguros

Nos esforzamos todos los días para crear experiencias más seguras para todos. Su seguridad nos impulsa. Por eso, escribimos estas guías. Además de seguir todas las Guías Comunitarias de Uber, también encontrará otras guías exclusivas en "Guías adicionales para Uber Eats" a continuación.

Respete la ley

Nos comprometemos a cumplir con todas las leyes vigentes y a ganarnos su confianza, y esperamos que todos los que usen nuestras apps también lo hagan y adhieran a las leyes y las reglamentaciones aplicables, así como a las normas y reglas de los aeropuertos cuando corresponda.

Sus comentarios son importantes

Si sucede algo, ya sea bueno o malo, cuenta con diferentes opciones para informarnoslo. Nuestro equipo trabaja continuamente para mejorar estas guías, y sus comentarios son importantes para que podamos tomar las medidas adecuadas y mantener estándares apropiados mientras nuestra tecnología avanza.

Trate a todos con respeto

Trate a los usuarios de las apps de Uber como le gustaría que lo trataran a usted: con respeto. Su comportamiento mientras usa las apps de Uber puede afectar considerablemente la tranquilidad y la comodidad de los demás. La cortesía es importante. Por eso, esperamos que haga uso de su buen juicio y que se comporte decentemente con las demás personas mientras use las apps de Uber, igual que como lo haría en cualquier espacio público.

P. ej., siempre trate de ser puntual cuando llegue su viaje o al recibir su pedido, porque a nadie le gusta esperar. Gritar, maldecir o dar portazos también son conductas desagradables. Dejar el auto en buenas condiciones al finalizar el viaje, ya sea llevando su basura a casa o limpiando una bebida que derramó, ayudará a que el próximo usuario tenga un viaje placentero. Y lo más importante, recuerde que, cuando usa las apps de Uber, puede conocer personas que lucen o piensan diferente. Respete esas diferencias. Creemos que todos deben sentirse aceptados y bienvenidos cuando usan las apps de Uber. Por eso, creamos guías relacionadas con el contacto físico, agresión sexual y conducta inapropiada, comportamiento grosero, contacto no deseado, discriminación y daños a la propiedad.

Contacto físico

No toque a extraños ni a nadie que recién conozca mientras usa alguna de las apps de Uber. No está permitido tocar, golpear, herir ni intentar lastimar a otra persona en ninguna circunstancia.

Agresión sexual y conducta inapropiada

Todos valoramos la privacidad y el espacio personal. Conversar con otras personas está bien, pero absténgase de hacer comentarios sobre su apariencia ni les pregunte cuestiones personales. No se toleran las agresiones sexuales ni ningún tipo de conducta inapropiada. Estas se refieren al contacto o al comportamiento sexual sin el consentimiento explícito de la otra persona.

Debe respetar el espacio personal y la privacidad de los demás. La siguiente lista proporciona ejemplos de conductas inapropiadas, pero no es exhaustiva.

- No son aceptables los comportamientos ni los comentarios que puedan incomodar a los demás. P. ej., empujones, silbidos o guiños. No toque a personas que no conoce ni coqueteo con ellas.
- Ciertas conversaciones que podrían percibirse como inocentes pueden resultar ofensivas. P. ej., evite hacer comentarios sobre la apariencia, identidad de género percibida u orientación sexual de los demás. Absténgase de hacer preguntas personales fuera de lugar, como "¿Estás en una relación?". Evite hablar de su vida sexual o la de otra persona, usar lenguaje explícito o hacer bromas sobre sexo.
- El contacto sexual está prohibido durante el uso de las apps de Uber, incluso durante un viaje o una entrega, independientemente de si conoce a la persona o si recibe el consentimiento de ella. Esto incluye actividades como tener relaciones sexuales, pedirle a otra persona que tenga relaciones sexuales con usted, masturbarse o tocarse y exhibir partes íntimas.

Comportamiento grosero o amenazante

Los comportamientos agresivos, de confrontación y de acoso no están permitidos. No use lenguaje ni haga gestos que puedan ser irrespetuosos, amenazantes o inapropiados. Resulta conveniente evitar temas personales que pueden ser conflictivos, como la religión y las ideologías políticas.

Contacto no deseado

El contacto debe finalizar cuando se complete el viaje o se realice la entrega, a menos que haya un motivo legítimo, como devolver un objeto olvidado. P. ej., no se permite enviar SMS, llamar, contactar mediante redes sociales, visitar ni intentar visitar a alguien en persona después de completar un viaje o una entrega.

Discriminación

Siempre debe sentirse seguro y bienvenido. Por eso, no toleramos conductas que se consideren discriminatorias, principalmente, por motivos tales como edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, nacionalidad, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra característica protegida por ley.

P. ej., es inaceptable negarse a prestar servicios por atributos como la edad (a excepción de los menores como se describe más adelante), color, discapacidad, identidad de género, estado civil, nacionalidad, raza, religión, orientación sexual o cualquier otra característica protegida por ley. Tampoco es aceptable calificar a otro usuario, ya quien pide por Uber Eats, Socio Repartidor, Socio Conductor, restaurante u otro establecimiento o usuario, según estas características.

Además, no está permitido discriminar en función del destino de un usuario o la ubicación de entrega de quien pide por Uber Eats. Entendemos lo importante que es adaptar los viajes y las entregas en torno a sus propias necesidades, y no al revés. No está permitido rechazar ni cancelar pedidos de viajes o de entregas intencionalmente, como tampoco usar las funciones de las apps de Uber para no recibirlos, con el único fin de (i) evitar un vecindario en particular debido a las características de las personas o de los comercios que se encuentran allí o de (ii) no recibir un método de pago específico.

Puede conocer más sobre la política de no discriminación de Uber [aquí](#).

También queremos ayudar a mejorar las opciones de transporte disponibles para los usuarios con discapacidades. Por eso, ofrecemos información para Socios Conductores, usuarios y quien pide por Uber Eats sobre el tema. Ingrese [aquí](#) para obtener más información sobre el compromiso de Uber con la accesibilidad. Los Socios Conductores que usan la app de Uber deben cumplir con todas las leyes correspondientes que rigen el transporte de usuarios con discapacidades, incluidos los animales de servicio.

Daño a la propiedad

El daño a la propiedad es inaceptable. Algunos ejemplos incluyen dañar autos, bicicletas, scooters u otro medio de transporte pedido a través de las apps de Uber, romper o destrozarse un teléfono o una tableta, derramar bebida o comida intencionalmente, fumar en el auto o vomitar debido al consumo excesivo de alcohol. Si daña una propiedad, usted es responsable de afrontar los gastos de limpieza y de reparación, más allá del desgaste normal.

Ayude a otros a mantenerse seguros

Todos cumplimos una función para ayudar a crear un entorno seguro. Por eso, tenemos guías sobre las cuentas compartidas, la edad de los titulares y más.

Cuentas compartidas

No está permitido compartir cuentas. Para usar cualquier app de Uber, debe registrarse y mantener una cuenta activa. Por motivos de seguridad, no permita que otra persona use su cuenta y nunca comparta con terceros su información personal, como el nombre de usuario, contraseña o datos biométricos.

Menores de 18 años

Debe ser mayor de 18 años para tener una cuenta Uber, Uber Eats o JUMP. Los titulares de las cuentas no pueden pedir viajes ni entregas para menores de 18 años que no estén acompañados del titular durante el viaje o al recolectar la entrega. Tampoco pueden rentar una bicicleta ni un scooter para que lo use un menor de 18 años.

Pasajeros y paquetes adicionales

Al conducir con las apps de Uber, no se permite que ingrese al vehículo ninguna persona que no sea el usuario que pide el viaje o sus invitados. Al realizar entregas y mientras se reparten los pedidos con la app de Uber, no debe haber ninguna otra persona en el vehículo. Al viajar con las apps de Uber, el titular de la cuenta es responsable del comportamiento de todo su grupo. Si pide un viaje o una entrega, o renta una bicicleta o un scooter para otro adulto, será responsable de su comportamiento durante ese viaje o esa entrega.

Además, recuerde que la app de Uber no debe usarse como un servicio de entrega. Los Socios Conductores tienen derecho a no aceptar un viaje o a cancelarlo si el usuario que lo pidió tiene la intención de entregar un artículo o un paquete. Si decide usar las apps de Uber para entregar paquetes o artículos, usted es el único responsable de lo que suceda con ellos posteriormente. Uber no cuenta con un seguro que cubra dichos paquetes o artículos.

Información del vehículo

Para facilitar el inicio de viaje o la entrega, las apps de Uber brindan a los usuarios y a quienes piden por Uber Eats información que permite identificar a los Socios Conductores y a los

Socios Repartidores, como nombre y foto de perfil, y a sus vehículos, como matrícula, marca y modelo. Los datos incorrectos o desactualizados crean confusión entre los usuarios y los clientes de Uber Eats, y puede disminuir la calidad de sus experiencias con las apps de Uber.

Para que los Socios Conductores y los Socios repartidores puedan usar las aplicaciones de Uber, aceptar y completar viajes y encontrarlos deben contar con vehículos aprobados y actualizar la documentación que pierda validez como las licencias de conducir.

Cinturones de seguridad

El uso del cinturón de seguridad es la manera más eficaz de salvar vidas y de reducir las lesiones relacionadas con accidentes automovilísticos. Todos los Socios Repartidores que usen un vehículo, Socios Conductores y usuarios, incluso los que viajen en el asiento trasero, deben tener siempre abrochado el cinturón. Los usuarios deben pedir un auto con suficientes cinturones de seguridad para todo su grupo y no viajar si exceden dicha cantidad. Los Socios Conductores pueden rechazar un viaje si su auto no cuenta con suficientes cinturones de seguridad para todos los usuarios.

Cascos y otro equipo de protección para bicicletas, motocicletas y scooters

Para cumplir con las normas locales vigentes y por su seguridad, use un casco y otros equipos de protección convenientes al andar en bicicleta, moto o scooter, tal como lo exige la ley. Los cascos pueden protegerlo siempre que los use de acuerdo con las instrucciones del fabricante, es decir, colocados de manera que cubran la parte más baja de la frente y ajustados cómodamente debajo de la barbilla. Recuerde que, por la noche, la conducción segura y el uso de elementos como chalecos fluorescentes o luces intermitentes pueden ayudar a que otros conductores lo vean y, así, evitar accidentes.

Por su seguridad, recuerde tomar las precauciones necesarias cuando el clima lo requiera, como reducir la velocidad cuando llueve, mirar dos veces antes de cruzar una bocacalle o de cambiar de carril, probar los frenos del vehículo antes de comenzar un viaje, hidratarse bien y usar protector solar y gafas al exponerse al sol.

Uso de cámaras u otros dispositivos de grabación de video o de audio

Cualquier persona que use las apps de Uber puede optar por grabar todo o parte de un viaje o de una entrega en la medida en que lo permitan las leyes vigentes, incluso para documentar un

problema que quieran informar a Uber o a una autoridad relevante. Mediante las leyes o las normas vigentes, se puede exigir que las personas que usen un equipo de grabación notifiquen a la otra parte u obtengan su consentimiento para proceder. Verifique las normas de su ciudad para determinar si esto se aplica.

No se permite la difusión pública o masiva de imágenes, audios ni grabaciones de video de una persona.

Manténgase alerta

Estar al volante significa hacer su parte para ayudar a que tanto usted como los demás estén seguros. Esto implica mantener los ojos en el camino, estar bien descansado y observar situaciones que pueden requerir una acción rápida. Revisamos los informes que nos envían los usuarios sobre comportamientos poco seguros al conducir.

Mantenimiento y conservación adecuados

Se espera que los Socios Conductores y los Socios Repartidores mantengan en buen estado los frenos, cinturones de seguridad y neumáticos de sus vehículos. Esto significa que el vehículo debe cumplir con las normas de seguridad y de mantenimiento de la industria.

Caminos compartidos

La seguridad en el camino se logra mediante comportamientos seguros, como cuidar a todos los viajeros, independientemente de cómo se desplacen.

Emergencias públicas

Uber puede tomar medidas adicionales para tratar de preservar la seguridad de nuestra plataforma durante emergencias públicas, incluidos, a modo de ejemplo, desastres naturales, emergencias de salud pública y situaciones de crisis pública.

P. ej., si una autoridad de salud pública notifica a Uber que alguien que usa la plataforma Uber puede ser potencialmente riesgoso para el público, podemos desactivar temporalmente la cuenta de la persona hasta que sea razonablemente seguro permitirle reanudar el uso de la plataforma Uber. De manera similar, podemos evitar que las personas en una ciudad o región entera usen parte o la totalidad de la plataforma Uber para cumplir con las pautas de las autoridades durante una emergencia de salud pública, desastre natural u otra situación de crisis

pública, o cuando la disponibilidad de la plataforma Uber pueda presentar un peligro claro y presente.

Guías adicionales para la app de Uber Eats

Además de seguir todas las Guías comunitarias de Uber, las guías a continuación se aplican a los pedidos y a las entregas con Uber Eats.

Manejo adecuado de los pedidos

Se espera que los restaurantes y otros establecimientos cumplan con todos los requisitos para obtener las licencias pertinentes y que sigan todas las leyes y las reglamentaciones alimentarias, incluidas las normas de seguridad e higiene, así como las mejores prácticas de la industria y las políticas de Uber. Los restaurantes y otros establecimientos deben contar con las licencias o los permisos que correspondan, y mantenerlos vigentes.

Gran parte de la comida que se prepara es perecedera y puede causar enfermedades si no se maneja de manera adecuada. Estos alimentos pueden ser peligrosos si no se conservan según los controles de tiempo y de temperatura adecuados antes de la recolección.

Para procurar que la comida se entregue a los quienes piden por Uber Eats en buenas condiciones, se recomienda a los restaurantes y a otros establecimientos sellar los paquetes en un empaque con precinto de seguridad antes de entregarlos. Se espera que los restaurantes y otros establecimientos actúen de manera responsable con la información que proporcionen a las personas que utilizan la app-Uber Eats sobre alergias alimentarias, intolerancias u otras restricciones nutricionales, y que rechacen los pedidos que no puedan cumplir.

Entrega correcta de los pedidos

Los restaurantes y otros establecimientos pueden redactar ciertas guías relacionadas con las entregas para promover la seguridad de los alimentos, adherir a las normativas regulatorias o adaptarse a las restricciones nutricionales quienes piden por Uber Eats. P. ej., los restaurantes u otros establecimientos pueden notificar a un Socio Repartidor que debe mantener separados los alimentos halal y no halal. Los Socios Repartidores siempre deben tener en cuenta las indicaciones de los restaurantes y de otros establecimientos. Recuerde que los Socios Repartidores brindan servicios independientes al llevar alimentos u otros artículos de restaurantes y de otros establecimientos a quienes piden por Uber Eats, y que el incumplimiento

de estas guías por parte de los Socios Repartidores, restaurantes u otros establecimientos puede ocasionar daños considerables a quienes piden por Uber Eats.

El uso de una mochila térmica ayuda a brindar una mejor experiencia a quienes piden por Uber Eats. Asegúrese de consultar los requisitos específicos de la mochila térmica en su ciudad. Las entregas en bicicleta se pueden realizar mejor si se usan mochilas térmicas más preparadas para proteger la comida del movimiento y de las condiciones climáticas.

Los Socios Repartidores deben entregar los pedidos de manera segura y de acuerdo con las normas de seguridad correspondientes y con las guías de entrega, notas o solicitudes proporcionadas por los restaurantes y otros establecimientos, o por quienes pidan por Uber Eats. P. ej., quien pide por Uber Eats puede pedir una entrega fuera de un edificio, o un restaurante u otro establecimiento pueden solicitar que los Socios Repartidores se quiten sus mochilas térmicas en espacios reducidos. Tampoco se debe alterar ni abrir el empaque durante la entrega, ya que la comida se puede contaminar con sustancias extrañas, lo que supone un riesgo considerable para la seguridad alimentaria por quienes pidan por Uber Eats.

Al ingresar a un restaurante o a otro establecimiento, quítese el casco, pasamontañas o cualquier otro objeto que pueda ser molesto para los comensales o para el personal del restaurante, establecimiento o plaza comercial. Mantenga una buena imagen al recolectar los pedidos y al realizar las entregas. Preséntese ante el personal del restaurante o de otro establecimiento e infórmeles qué pedido debe recolectar. Es muy útil llevar un documento oficial para identificarse, si es necesario. Espere el pedido en un lugar donde no interfiera con el funcionamiento del restaurante o del establecimiento.

Entrega adecuada de los pedidos

Si quien piden por Uber Eats tiene problemas con su pedido, le recomendamos que se comunique con el Socio Repartidor que aceptó la entrega. También recomendamos a los clientes de Uber Eats proporcionar referencias claras para la entrega y recordar que los Socios Repartidores no están familiarizados con la dirección y que algunas indicaciones pueden ser clave para entregar el pedido correctamente y a tiempo. Recuerde que las propinas son voluntarias. No implican que se pueda exigir un servicio adicional en la entrega, pero los Socios Repartidores estarán muy agradecidos al recibirlas.

Espacio seguro para las recolecciones

Los restaurantes y otros establecimientos deben destinar un área segura de recolección de pedidos para que los Socios Repartidores se sientan bienvenidos. Por eso, esperamos que los restaurantes y otros establecimientos, así como su personal, usen su buen juicio y traten a todos los que usan la app de la misma manera que tratan a aquellos que van al local en persona. P. ej., los restaurantes y otros establecimientos deberían trabajar para prevenir incidentes violentos en las instalaciones que puedan poner en peligro la seguridad de los Socios Repartidores.

Entrega de bebidas alcohólicas

Todos los pedidos que contengan bebidas alcohólicas deben cumplir con las leyes y las restricciones pertinentes a la entrega de estas bebidas y al horario de atención. Solo quienes sean mayores de edad pueden pedir y recibir bebidas alcohólicas por Uber Eats donde estén disponibles. Se les pedirá que muestren una id. oficial con foto para verificar la edad y la identidad, antes de entregárselas. Si no tienen una id. oficial con foto válida, la bebida alcohólica que acompaña su pedido no se les entregará y se devolverá al vendedor en su nombre y a su cargo. Quienes pidan por Uber Eats no pueden hacer pedidos de bebidas alcohólicas para que se entreguen en lugares públicos donde estén prohibidos los envases abiertos ni en cualquier otra área donde la posesión o el consumo estén prohibidos por ley.

Los Socios Repartidores siempre deben tener en cuenta que la ley prohíbe entregar bebidas alcohólicas a quienes pidan por Uber Eats y que no tengan la edad legal mínima requerida para el consumo de alcohol. También son responsables de cumplir con todos los requisitos locales para entregar bebidas alcohólicas, que suelen incluir solicitar a los clientes de Uber Eats una id. oficial para corroborar su edad e identidad, rechazar la entrega si el cliente es menor de edad y devolver el pedido al restaurante o al otro establecimiento. Se puede pedir a los restaurantes y a otros establecimientos que acepten la devolución de las bebidas alcohólicas que no se pudieron entregar por algún motivo.

Cómo crear de una experiencia positiva para los usuarios Uber Eats

Es importante que los restaurantes y otros establecimientos, Socios Repartidores y quienes pidan por Uber Eats se traten con respeto.

Los restaurantes y otros establecimientos deben cumplir con los pedidos de quienes pidan por Uber Eats y entregarles los artículos correctos. Sería una mala experiencia para un quienes piden por Uber Eats recibir un pedido con artículos faltantes o incorrectos.

Existen otros factores que pueden crear una mala experiencia tanto para los Socios Repartidores como para quienes pidan por Uber Eats, como los tiempos de preparación prolongados, plazos de entrega extensos al Socio Repartidor (el tiempo que le toma entrar y salir del restaurante o de otro establecimiento con el pedido, incluido el tiempo de espera), poco tiempo de conexión (baja disponibilidad en línea del restaurante u otro establecimiento), demora en aceptar los pedidos y tasas de cancelación altas.

Si estos u otros parámetros son significativamente peores que el promedio de la ciudad del Socio Repartidor, restaurante u otro establecimiento, pueden afectar de forma negativa la experiencia de las otras partes que usan la app Uber Eats, por lo que deben mantenerse en un nivel promedio. Si están por debajo del estándar mínimo, se lo informaremos. Los restaurantes y otros establecimientos pueden controlar sus propios parámetros al iniciar sesión en [el portal del Administrador de restaurante](#). También pueden comunicarse con nuestro equipo si tienen preguntas o inquietudes.

Artículos prohibidos

No podrá ofrecerse ningún artículo o producto ilícito a través de la aplicación Uber Eats. Para la venta de productos regulados los restaurantes y otros establecimientos deberán contar con los permisos y licencias necesarias, y deberán cumplir con todas las obligaciones derivadas de los mismos y de la ley

Respete la ley

Existen normas basadas en las leyes y en las reglamentaciones vigentes que todos deben cumplir. P. ej., está estrictamente prohibido usar las apps de Uber para cometer cualquier tipo de delito, como el traslado de drogas, lavado de dinero, tráfico de drogas o de personas, explotación sexual de niños o infracción de cualquier otra ley.

Asientos infantiles

Los Socios Conductores y los usuarios deben cumplir con las leyes vigentes cuando viajan con bebés o con niños. Al viajar con niños, el usuario es responsable de llevar un asiento infantil compatible. Los niños de 12 años o menos deben viajar en el asiento trasero.

Cumplimiento de todas las leyes

Mientras se usan las apps de Uber, todos son responsables de conocer y de obedecer todas las leyes vigentes, incluidas las reglamentaciones en aeropuertos y las normas de tránsito, como los límites de velocidad y los códigos de circulación.

Todas las licencias, permisos y otros documentos legales requeridos para conducir o para realizar entregas con la app de Uber deben estar en regla. P. ej., la ley exige que todos los Socios Conductores y los Socios Repartidores que usan un vehículo deben contar con una licencia de conducir, seguro y registro del vehículo vigentes. Recuerde que, si conduce un vehículo motorizado, es obligatorio llevar una licencia de conducir que coincida con el tipo de vehículo que se usa. Revisamos los informes sobre colisiones o multas de tránsito que pueden ocurrir durante un viaje o una entrega, y otros reportes que pueden señalar una conducción deficiente, poco segura o distraída, mientras se usan las apps de Uber. Las normas locales sobre el estacionamiento pueden limitar las zonas donde es posible dejar el vehículo para recolectar pedidos, hacer entregas, esperar a los usuarios o devolver las bicicletas o los scooters rentados a través de la app de Uber. P. ej., puede estar en infracción si se detiene en los carriles para bicicletas o si bloquea las rampas de acceso.

Si es usuario o hace pedidos por Uber Eats, deje que el Socio Conductor o el Socio Repartidor se encarguen de la conducción. P. ej., no toque el volante ni manipule el cambio de marcha u otras palancas, botones o componentes que se usan para operar el vehículo. No pida al Socio Conductor ni al Socio Repartidor que aceleren ni que hagan paradas o maniobras ilegales.

Al andar en bicicleta o en scooter, respete las normas y las reglamentaciones locales relacionadas con la conducción y con el estacionamiento. No dude en consultar el sitio web del Gobierno de la ciudad para conocer las leyes vigentes. El cumplimiento de las normas de tránsito locales suele requerir que ceda el paso a los peatones, conduzca en la dirección del tráfico, circule por los carriles designados o evite las aceras, señale si quiere cambiar de dirección y se detenga por completo ante un semáforo en rojo y las señales de alto.

Drogas y bebidas alcohólicas

Está prohibido consumir drogas y tener envases de bebidas alcohólicas abiertos mientras se usan las apps de Uber.

Si es un Socio Conductor o un Socio Repartidor, por ley, no puede conducir ni andar en bicicleta mientras está bajo los efectos del alcohol. Está prohibido conducir o andar en bicicleta

bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia que afecte su capacidad para operar un vehículo de manera segura. Si se encuentra con un usuario problemático o que está bajo los efectos del alcohol, tiene derecho a rechazar el viaje por su propia seguridad.

Si usted es un usuario y tiene motivos para creer que el Socio Conductor puede encontrarse bajo los efectos de las drogas o del alcohol, pídale que finalice el viaje de inmediato. Luego salga del auto y llame al 911 o a la línea de emergencia local de su país. Después de salir del vehículo, informe el incidente a Uber.

Nunca use una bicicleta ni un scooter bajo los efectos del alcohol, drogas o cualquier otra sustancia que afecte su capacidad para operarlos de manera segura.

Prohibición de armas de fuego

Está prohibido que los usuarios y sus invitados, así como los Socios Conductores y los Socios Repartidores, porten armas de fuego o de cualquier otro tipo mientras usan las apps de Uber, en la medida en que esté permitido por la ley pertinente. Puede conocer más sobre nuestra política de prohibición de armas de fuego [aquí](#).

Fraude y actividades ilegales

El engaño puede debilitar la confianza y también ser peligroso. No se permite falsificar intencionalmente datos ni asumir la identidad de otra persona, p. ej., al iniciar sesión o al someterse a un control de seguridad. Es importante proporcionar información precisa al reportar incidentes, crear y acceder a sus cuentas Uber, disputar cargos o tarifas y solicitar créditos. Solicite únicamente la acreditación de tarifas o de reembolsos legítimos, y canjee ofertas y promociones según lo previsto. No realice transacciones no válidas de manera intencional.

Entre las actividades fraudulentas, se pueden incluir, a modo de ejemplo, las siguientes: presentar documentos alterados o modificados, aumentar deliberadamente el tiempo o la distancia de un viaje o de una entrega con fines fraudulentos o de otro tipo, aceptar viajes, pedidos o entregas sin la intención de completarlos, lo que incluye buscar la cancelación por parte de los usuarios, crear cuentas ficticias, reclamar tarifas o cargos falsos, como tasas de limpieza falsas, pedir, aceptar o completar viajes o entregas falsificados de manera intencional, afirmar que se completó una entrega sin recolectar el artículo pedido, pero retener todo o una parte de este y no entregarlo en su totalidad, actuar con la intención de interrumpir o de manipular el funcionamiento normal de las apps de Uber, como manipular la configuración del

teléfono para evitar el correcto funcionamiento de la app y del sistema GPS, abusar de las promociones o no usarlas para los fines previstos, disputar cargos por motivos ilegítimos, crear cuentas duplicadas inapropiadas, o falsificar documentos, registros u otros datos.

Detención en la calle y otras actividades inaceptables

Para mejorar la seguridad de cada experiencia, están prohibidos los inicios de viaje fuera de la app. La contratación de los servicios debe darse utilizando las apps de Uber, por lo que le recomendamos no solicitar ni aceptar el pago de los viajes fuera del sistema. Si se pagará en efectivo, los usuarios y quienes pidan por Uber Eats deben tener el monto exacto para cubrir el costo del viaje o de la entrega. Los Socios Conductores y los Socios Repartidores siempre deben pagar a tiempo la tasa o la cuota de servicio de los pedidos y de los viajes en efectivo.

Nunca perjudique la imagen del negocio o de la marca mediante el uso no autorizado de la marca registrada o de la propiedad intelectual de Uber. El uso de objetos no autorizados o de terceros, como luces, placas, carteles o artículos similares con el nombre o con la marca registrada de Uber, puede confundir a los usuarios o a quienes piden por Uber Eats.

Sus comentarios son importantes

Si sucede algo, ya sea bueno o malo, cuenta con diferentes opciones para informarnoslo. Nuestro equipo trabaja continuamente para mejorar las guías y su opinión es importante para mantener estándares apropiados a medida que nuestra tecnología avanza. Califique su experiencia al finalizar cada viaje o entrega. Los comentarios sinceros ayudan a lograr que todos sean responsables de su propio comportamiento. Esta responsabilidad crea un ambiente de respeto y de seguridad. Y si algo sucede, como un accidente de tránsito, y quiere informarlo, toque Ayuda en la app o visite help.uber.com para que nuestro equipo de soporte pueda realizar un seguimiento. En caso de una emergencia o si se encuentra en una situación de peligro inminente, avise a las autoridades locales o a los servicios de emergencia antes de notificarlo a Uber.

Calificaciones

En todas nuestras apps, los Socios Conductores, usuarios, Socios Repartidores, quienes piden por Uber Eats, restaurantes y otros establecimientos pueden dar y recibir calificaciones, y brindar comentarios sobre el viaje. El sistema de comentarios mejora la responsabilidad y ayuda a crear un ambiente de respeto, seguridad y transparencia para todos. Los Socios Conductores y los Socios Repartidores pueden ver su calificación actual en la sección

Comentarios de la app. Los restaurantes y otros establecimientos pueden consultar la calificación de quienes piden por Uber Eats y del Socio Repartidor al iniciar sesión en el Administrador de restaurante. Los usuarios pueden ver su calificación debajo de su nombre al abrir la app y tocar el menú.

En cada ciudad hay una calificación promedio mínima. Esto se debe a que puede haber diferencias culturales en la manera en que las personas de diversas ciudades se califican entre sí. Los Socios Conductores, usuarios, Socios Repartidores, restaurantes y otros establecimientos que no alcancen la calificación promedio mínima de su ciudad pueden perder el acceso a la app de Uber. Si su calificación es inferior al promedio mínimo en su ciudad, se lo informaremos. También le notificaremos si su calificación se aproxima a este límite y le indicaremos cómo puede mejorar.

Si es un usuario o un Socio Conductor, su calificación es un promedio que se calcula en función de los últimos 500 viajes calificados, o en el total si aún no superó esa cantidad. Como Socio Repartidor, su calificación se calcula según el promedio de las últimas 100 calificaciones de quienes piden por Uber Eats, restaurantes y otros establecimientos, o una vez que reciba al menos 10 calificaciones, el promedio de todo este si aún se llegó a las 100.

Si quiere mantener una calificación promedio alta, le recomendamos ser cortés y respetuoso con todas las personas mientras usa las apps de Uber. Los Socios Conductores y los Socios Repartidores que usan las apps de Uber suelen brindar un servicio excelente a los usuarios y a quienes piden por Uber Eats, quienes, en general, suelen ser amables y respetuosos, por lo que la mayoría de los viajes y las entregas se realizan sin inconvenientes. Pero sabemos que, a veces, un viaje o una entrega no salen bien, por eso la calificación se calcula como un promedio.

Si cree que perdió el acceso a su cuenta por error, comuníquese con el equipo de soporte de Uber. Como usuario o quien pide por Uber Eats, si pierde el acceso a su cuenta, no podrá acceder a la app de Uber ni a la de Uber Eats, ni pedir bicicletas o scooters JUMP.

Aceptación de pedidos de viaje y de entrega

Si es un Socio Repartidor o un Socio Conductor, y no quiere aceptar pedidos de viaje o de entrega, simplemente, desconéctese. Si es un restaurante u otro establecimiento, use la función Pausar pedidos nuevos o indique que ciertos artículos no están disponibles. Esto ayuda a que el sistema funcione sin problemas para todos.

En el caso de los Socios Repartidores, Socios Conductores y restaurantes u otros establecimientos, si rechazan constantemente viajes o pedidos consecutivos, nuestra tecnología puede interpretar que no quieren aceptarlos por el momento o que se olvidaron de cerrar la sesión, por lo que quizá se los desconecte de manera temporal. Sin embargo, pueden volver a iniciar sesión en cualquier momento para aceptar viajes nuevamente.

Cómo aplica Uber las guías

La pérdida de acceso a las apps de Uber puede ser perjudicial para su vida o para su negocio. Por eso, creemos que es importante contar con guías claras que expliquen en qué circunstancias perderá el acceso a las apps de Uber. Si infringe los términos de uso vigentes, las disposiciones del acuerdo contractual que aceptó al registrarse en una cuenta Uber, o cualquiera de estas Guías comunitarias, puede perder el acceso a las apps de Uber. Y si tiene más de una cuenta Uber, como una cuenta de usuario y una cuenta de Socio Conductor, infringir las Guías comunitarias también podría hacerle perder el acceso a todas sus cuentas Uber.

Uber recibe comentarios por diversos canales, revisa los informes enviados a nuestro equipo de soporte sobre posibles infracciones a nuestras Guías comunitarias y puede realizar investigaciones a través de un equipo especializado. Si nos enteramos de un comportamiento potencialmente problemático, puede que nos comuniquemos con usted para analizarlo. Según nuestro criterio exclusivo, es posible que suspendamos o que desactivemos su cuenta hasta completar la revisión y cuando observemos posibles infracciones de nuestras Guías comunitarias.

El incumplimiento de alguna de nuestras guías puede causar la pérdida de acceso a sus cuentas Uber. Esto puede incluir ciertos actos fuera del uso de la app, si determinamos que amenazan la seguridad de la comunidad de Uber, nuestros empleados y contratistas, o que causan daños a la marca, reputación o negocio. Si los problemas reportados son graves o se repiten, o si usted se niega a cooperar, puede perder el acceso a las apps de Uber. Cualquier comportamiento que involucre violencia, conducta sexual inapropiada, acoso, discriminación o actividades ilegales mientras se usen las apps de Uber puede provocar la pérdida inmediata del acceso a dichas apps. Además, cuando intervenga la fuerza del orden público, cooperaremos con su investigación de acuerdo con nuestras Guías para la fuerza del orden público.

Por último, por motivos de seguridad, todos los Socios Conductores y los Socios Repartidores que quieran usar las apps de Uber se someten a un proceso de revisión, que incluye la

verificación de antecedentes. Los Socios Conductores y los Socios Repartidores perderán el acceso a sus cuentas Uber si se descubre, mediante una verificación de antecedentes de rutina u otros controles, una infracción de las Guías comunitarias de Uber o de otros criterios requeridos por las autoridades locales.