

# LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES. EL CASO DELIVEROO\*

MARTA FERNÁNDEZ PRIETO

*Profesora Titular de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*

Universidad de Vigo

## EXTRACTO

**PALABRAS CLAVE:** plataformas digitales; repartidores; relación laboral; trabajo presencial; Deliveroo.

Examinar de forma aislada los indicios de laboralidad y de autonomía que concurren en una prestación de servicios puede poner en cuestión alguno de sus presupuestos configuradores de la relación laboral y desvirtuar su propia naturaleza. Así sucede con el trabajo a demanda, flexible y atípico que caracteriza las nuevas formas de empleo vinculadas al trabajo a través de plataformas.

El presente estudio pretende abordar un análisis global de la prestación de servicios de recogida y entrega de pedidos realizada por los repartidores de Deliveroo, que incluye su reclutamiento y formación, así como la organización, seguimiento y control del servicio por la aplicación informática.

Ante la insuficiencia de información en la propia plataforma, se utilizan los hechos declarados probados de los diversos pronunciamientos judiciales existentes, que evidencian una prestación de servicios, en su conjunto, materialmente subordinada, con una manifiesta sumisión del trabajador al ámbito de organización y dirección de la empresa digital.

## ABSTRACT

**KEYWORDS:** computing platforms; riders; employment relationship; offline work; Deliveroo.

If the indicators of the existence of a subordinate or self-employment in a provision of services are viewed in isolation, can cast doubt on the existence of some of the essential elements which define conceptually the employee's working relationship and there is a potential for misstating its true nature as labour relation. This applies to the on demand, flexible and atypical work, that characterizes new forms of employment linked to services provided via software platforms.

This research raises a global analysis of the provision of services to collect and deliver orders by Deliveroo's riders. It includes the personnel recruitment and the organization, monitoring and control of the service.

Faced with an insufficient information on the platform itself, the facts declared proven in the judgments are used. Overall, the analysed data show a provision of subordinate services, in which the worker is subject to digital company and acts within the scope of its organization and management.

\* Esta publicación se enmarca en el subproyecto “Los derechos fundamentales ante el cambio del trabajo autónomo en la era digital” (DER2017-83488-C4-2-R), integrado en el proyecto coordinado “Los derechos fundamentales ante las transformaciones laborales en la nueva economía” (DER2017-83488-C4-1-R), financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación

## ÍNDICE

1. EL TRABAJO ATÍPICO OFFLINE EN EL MODELO DE NEGOCIO DE PLATAFORMAS DIGITALES
2. EL INTENTO DE HUIDA DEL ORDENAMIENTO LABORAL DE DELIVEROO
3. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS RIDERS DE DELIVEROO. UN ANÁLISIS A TRAVÉS DE HECHOS PROBADOS
4. RECAPITULACIÓN Y CONCLUSIONES

### 1. EL TRABAJO ATÍPICO *OFFLINE* EN EL MODELO DE NEGOCIO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

El modelo de relaciones laborales ha ido flexibilizándose e introduciendo cambios organizativos significativos para adaptarse a las necesidades de los procesos productivos y a la realidad socio-económica de cada momento<sup>1</sup>. Las nuevas tecnologías, la globalización y la descentralización son algunos de los factores contextuales que confluyen y caracterizan el sistema actual<sup>2</sup>, que han contribuido a una transformación cualitativa de la forma de prestar los servicios y de sus condiciones de ejecución y a la aparición de nuevas formas de empleo atípico o vulnerable vinculadas al trabajo a través de plataformas. La dimensión del problema se acrecienta con el auge de los autónomos en red, que, bajo diferentes modelos de autoempleo y emprendimiento, ofertan sus servicios, incluido trabajo creativo o intelectual<sup>3</sup>, como pieza o eslabón de un proceso productivo y del empleo a demanda en plataformas digitales, que se incrementará exponencialmente en un futuro inmediato. Son las propias aplicaciones informáticas las

<sup>1</sup> En una primera etapa, el sistema de producción fordista se caracterizó por la concentración de la mano de obra en el centro de trabajo, la división y especialización del trabajo, la producción industrial en serie y una estructura organizativa jerarquizada bajo la dirección del empleador. En un momento posterior, para abaratar costes, se introduce un modelo de empresa descentralizada y el desarrollo de cadenas de suministro, que opta por la externalización y subcontratación de parte de los procesos productivos con terceras empresas o trabajadores autónomos, incluso con carácter transnacional. Y en la actualidad, las nuevas tecnologías permiten ofrecer un modelo de negocio de economía de plataforma, aparentemente más horizontal y participativo, que ofrece la posibilidad de compartir, ceder bienes o prestar y recibir servicios con la intermediación de aplicaciones informáticas, sin apenas trabas burocráticas.

<sup>2</sup> Cruz Villalón, J., “El futuro del trabajo y su gobernanza”, *Temas Laborales*, 137/2017, pp. 13 ss.

<sup>3</sup> Aunque la descomposición del trabajo en pequeñas unidades incluso facilita el acceso a personas sin un nivel de formación y perfil profesional excesivo, en lo que se ha calificado ya como taylorismo digital. Degryse, C. (2016), *Digitalisation of the economy and its impact on labour markets*, European Trade Union Institute (ETUI) 2016, p. 36, disponible en <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Digitalisation-of-the-economy-and-its-impact-on-labour-markets>; Trillo Párrega, F., “y economía digitalizada”, en AA.VV., *El futuro del trabajo que queremos*, Vol. II, OIT y MTySS, Madrid, 2017, accesible en [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/publication/wcms\\_615487.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-madrid/documents/publication/wcms_615487.pdf), p. 432.

que, mediante algoritmos, asignan y distribuyen las tareas encargadas por los clientes entre los profesionales que ofrecen sus servicios y se adaptan mejor a los requerimientos del cliente. De este modo, las plataformas consiguen ajustar la oferta y la demanda bajo parámetros de eficacia y eficiencia, para reducir costes laborales. Para ofrecer un entorno más garantista a los clientes, el programa suele incluir también sistemas de reputación y evaluación de las tareas por anteriores usuarios de la aplicación.

Una de las cuestiones que más ha focalizado el debate, de teóricos y prácticos iuslaboralistas, en torno al empleo creado en este modelo de negocio ha sido la calificación de la naturaleza del vínculo contractual existente entre quien presta el servicio y quien lo remunera, no siempre reconducible de forma automática a la relación laboral clásica<sup>4</sup>. En la base de esa polémica está la muy diversa tipología de las plataformas informáticas, que incidirá necesariamente en la naturaleza del vínculo. Aun dejando al margen las plataformas *peer to peer* y los supuestos de economía colaborativa entre particulares, que, aun compartiendo gastos e incluso permitiendo cierto lucro, deben considerarse excluidas del ámbito del ET por su art. 1.3.g), existe una cierta confusión entre las plataformas tecnológicas o de intermediación y las plataformas que desarrollan un verdadero modelo de negocio. Estas últimas utilizan las nuevas tecnologías para reducir costes y ofrecer, con notables ventajas competitivas, bien un servicio en concreto, o bien diferentes y variados servicios. Con todo, la línea divisoria entre empresas tecnológicas y empresas proveedoras del servicio es muy sutil y aquí surge ya una primera dificultad para calificar la relación contractual.

Las plataformas que operan como meras empresas tecnológicas, tratan de ofrecer un punto de encuentro entre sus potenciales usuarios. A modo de intermediarios, facilitan la colocación de trabajadores, autónomos o asalariados, sin influir sustancialmente en las condiciones de prestación del servicio, siendo incluso el cliente quien elige al prestador del servicio que prefiere contratar. Aun en estos casos, su actuación puede ser heterogénea, pero la plataforma no necesariamente ostenta la condición de empresaria laboral. Puede que la mediación se realice extra muros del ámbito de la colocación, con usuarios que puedan tener la condición de trabajadores autónomos o dependientes, pero pueden incluso actuar como agencias privadas de colocación, o como empresas de trabajo temporal, en función de los vínculos que se creen con las personas que ponen a disposición de

<sup>4</sup> Rodríguez-Piñero Royo, M., “La agenda reguladora de la economía colaborativa: aspectos laborales y de seguridad social”, *Temas Laborales*, 138/2017, pp. 125 ss. señala otros riesgos de los trabajadores de las plataformas que deben ser abordados en la que llama “agenda laboral”, junto con el de la deslaboralización de sus prestaciones de servicios: la economía informal, la precarización del empleo, la desprotección social y la situación de los trabajadores en el mercado de trabajo digital.

potenciales usuarios sus servicios y con esos potenciales clientes, que pueden ser empresas usuarias que demanden los servicios<sup>5</sup>.

Las plataformas de servicios suelen presentarse también a sus potenciales usuarios como plataformas tecnológicas. Sin embargo, más allá de una labor de mera intermediación, reducida a conectar, mediante la app correspondiente, a un cliente con un prestador del servicio, organizan, dirigen y controlan el propio servicio que ofertan. Pueden ofrecer actividades a realizar *online* o presencialmente y en sectores diversos, más o menos tradicionales y de mayor o menor cualificación –transporte, alojamiento, limpieza, reparaciones, belleza, fisioterapia, atención sanitaria, traducción, asesoramiento...-. Sin perjuicio de tener que analizar, en cada caso, las condiciones de ejecución y prestación de los servicios que se realizan a través de estas plataformas, es conveniente distinguir entre las plataformas que ofertan servicios que deben prestarse presencialmente y exigen, por tanto, la disponibilidad y localización del prestador -*crowdsourcing offline*- y las que ofrecen servicios *online*, que se ejecutan o entregan a través de la red, sin contacto físico entre el proveedor del servicio y el cliente, que pueden estar muy distantes geográficamente<sup>6</sup>.

El trabajo en plataformas digitales de servicios, aún emergente y marginal, tiene un potencial enorme de transformación del modelo de producción y de las relaciones de trabajo<sup>7</sup>. Se incluye en la *gig economy* o economía bajo demanda. Las plataformas se sirven de una aplicación informática – una app o una página web- y de un *software* para desarrollar un negocio basado en la oferta directa de un servicio a potenciales consumidores a través del *crowdsourcing*. Para reducir costes, tiene como protagonista a un prestador supuestamente autónomo y registrado en la plataforma, que es contratado puntualmente para una prestación de servicios más o menos ocasional, para cuyo desarrollo ha de aportar personalmente los instrumentos o utensilios necesarios. No solo se trata de un nuevo modelo de empresa deslocalizada, en la que desaparece la prestación de servicios en un centro de trabajo, sino también difusa, al dividirse el trabajo en microtarefas y externalizarse su prestación recurriendo a una multiplicidad de colaboradores o proveedores de servicios a los que se ofrece el servicio bajo demanda. Resulta,

<sup>5</sup> Véase, en particular, sobre los portales especializados en la búsqueda de empleo, García Rubio, M.<sup>ª</sup>A., “Portales digitales de empleo y agencias de colocación: puntos de intersección y de indefinición normativa”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, 7/2019, pp. 668-681.

<sup>6</sup> Gorelli Hernández, J., “Indicios de laboralidad en el trabajo a través de plataformas (*crowdsourcing offline*)”, *Revista de Derecho Social*, 86/2019, pp. 39 s.

<sup>7</sup> Cavas Martínez, F., “Breves apuntes para una regulación multinivel del trabajo en plataformas digitales”, *Revista de Derecho Social*, 87/2019, pp. 66 s.

así, complejo identificar al empresario, pues los lindes entre prestadores de servicios, empresarios y usuarios o clientes se difuminan<sup>8</sup>.

Las plataformas de servicios ejercen habitualmente una influencia decisiva sobre las condiciones en las que se debe prestar el servicio. Su modelo de negocio encaja en la libertad de empresa y en la opción por la descentralización del proceso productivo. Con todo, no se opta en estos casos por una externalización al modo tradicional, articulada mediante una contrata o subcontrata entre la empresa principal y una empresa contratista, que asume la realización de una parte del proceso productivo con sus propios trabajadores. Antes bien, se realiza una externalización del servicio íntegra y segmentada en tareas individuales muy acotadas y de muy corta duración. Además, no se articula con una o varias empresas contratistas para que asuman una parte concreta del servicio sino, como *crowdsourcing*, con un llamamiento abierto en red y una multiplicidad de trabajadores registrados como autónomos<sup>9</sup>, para poder cubrir la demanda del servicio de la forma más eficaz y eficiente en todo momento, aun cuando los prestadores realicen una actividad mínima. Por otra parte, se reducen al mínimo los costes de producción, pues, con la ayuda de las nuevas tecnologías, la contratación del servicio y la del propio trabajador se hace a demanda, de modo que, aunque los proveedores del servicio deben estar disponibles, su contratación se realiza en el momento mismo en que el cliente solicita una microtarea. A partir de ahí, el prestador del servicio seleccionado por la plataforma, si acepta el encargo, es contratado por la duración exacta del servicio. Se elimina así la retribución de períodos de inactividad, incluso aunque la plataforma exija la localización y disponibilidad del proveedor del servicio, sin perjuicio de que en algunos supuestos le garantice unos ingresos mínimos por esa disponibilidad.

En un intento de huida del ordenamiento laboral, la plataforma confiere al prestador del servicio, al menos aparentemente, elasticidad en las condiciones de ejecución del servicio, flexibilidad para su organización e incluso autonomía para aceptar o rechazar las tareas asignadas, en función de los requerimientos del cliente y de su propia disponibilidad personal en cada momento. En los supuestos de *crowdsourcing offline*, que requieren que el servicio se realice presencialmente y, por tanto, exigen la disponibilidad y localización del prestador, se aprecia frecuentemente cómo el empleador digital organiza, controla e incluso evalúa la calidad de los servicios que presta. Ello sitúa a un amplio colectivo

<sup>8</sup> Sobre la revisión del concepto patrimonialista de empleador y su identificación en las nuevas formas de organización empresarial creadas en un entorno digital, Martín Rivero, L., “La identificación del sujeto empleador en el contrato de trabajo: empleadores complejos y plataformas digitales”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, 10/2018, pp. 1117-1138.

<sup>9</sup> Otero Gurruchaga, C., “El complicado encaje de los trabajadores de la economía colaborativa en el Derecho Laboral. Nuevos retos para las fronteras de la laboralidad”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, 1/2018, pp. 61-74.

de trabajadores en un espacio difuso y controvertido, entre la dependencia y la independencia, el trabajo asalariado y el trabajo autónomo y plantea dudas a favor de la naturaleza laboral del vínculo contractual. En este sentido, quizás deba aplicarse a la prestación de servicios una doctrina similar a la del empresario efectivo, que permite distinguir entre la contrata o subcontrata lícita, cuando el contratista ejerce realmente como empresario, y la cesión ilegal de trabajadores o, en este caso, reconocimiento de la relación laboral, cuando el empresario efectivo sea la propia plataforma digital. Así las cosas, la interferencia de autónomos en el ciclo productivo de una plataforma proveedora de un servicio, que actúe a modo de empresa principal, parece una construcción jurídica que encubre una prestación de servicios subordinada<sup>10</sup>, al menos generalmente, pues resulta ciertamente complejo, que el autónomo pueda obviar la subordinación y elegir el lugar, el cliente o el precio de su prestación de servicios.

Por lo demás, los proveedores ofrecen sus servicios en un régimen de flexibilidad, inseguridad y precariedad hasta ahora poco común, al quedar fuera del ámbito de la relación laboral. Trabajo a demanda, de carácter ocasional o periódico, frecuentemente a tiempo parcial, inseguridad económica, inestabilidad, deficiencia de derechos colectivos, problemas de seguridad y salud laboral, dificultades de conciliación, insuficiencia de protección social y, en definitiva, flexibilidad solo aparente de las condiciones de prestación del servicio son algunos de los caracteres que pueden confinar a estos prestadores en la categoría de trabajadores precarios. En especial, cuando utilizan este trabajo para prestar servicios que antes desarrollaba una empresa tradicional. Si el trabajador precisa obtener unos ingresos para su sustento y el de su familia, se sentirá compelido a aceptar los encargos, se someterá a largas jornadas de disponibilidad y de trabajo, procurará cumplir los encargos en el menor tiempo posible y cumplirá las condiciones que la plataforma valora para conceder preferencia en la asignación de tareas.

Aun reconociendo las ventajas que, para trabajadores y clientes, pueden presentar estas nuevas formas de trabajo atípico, que incluso pueden facilitar una fuente de ingresos, complementaria o principal, a colectivos con dificultades de inserción o necesidades de conciliación, la insuficiencia de las categorías jurídicas tradicionales de trabajo autónomo y trabajo asalariado para garantizar una protección social adecuada a este modelo de negocio y la reticencia a la formulación de un nuevo concepto de trabajador que englobe a los prestadores de servicios de las plataformas, plantean problemas de desregulación y precariedad, a los que, sin duda, debe dar respuesta el Derecho del Trabajo.

<sup>10</sup> Cabeza Pereiro, J., “Los derechos del trabajador autónomo ante la nueva economía”, *Revista de Derecho Social*, 86/2019, p. 64.

Existe en el seno de organizaciones internacionales, como la OIT o la UE, y en la mayoría de los países, un intenso debate legal, doctrinal y judicial sobre cómo ordenar las prestaciones de servicios realizadas a través de las plataformas digitales, a fin de garantizar al trabajador un empleo decente y una protección social adecuada<sup>11</sup>, más allá de categorías y dicotomías hasta ahora existentes e incluso de la propia heterogeneidad de la configuración del trabajo digital y de las condiciones de prestación del servicio<sup>12</sup>.

## 2. EL INTENTO DE HUIDA DEL ORDENAMIENTO LABORAL DE DELIVEROO

La discusión sobre la naturaleza laboral o no de la prestación de servicios en un intento de huida del ordenamiento laboral no constituye ciertamente novedad alguna en el ámbito del Derecho del Trabajo. So pretexto de reducir los costes laborales, tradicionalmente se han buscado fórmulas para escapar del manto protector que este sector del ordenamiento garantiza<sup>13</sup>. Las controversias se reconducen por los tribunales a la aplicación de un método indiciario a los datos fácticos que confluyen en cada caso concreto para determinar, con un elevado grado de inseguridad jurídica, si en la prestación de servicios concurren o no los presupuestos configuradores de la relación laboral del art. 1.1 ET: personalidad, voluntariedad, trabajo por cuenta ajena, dependencia y retribución. Cuando concurren los presupuestos, se activa la presunción de laboralidad del art. 8.1 ET, frente a la posibilidad de existencia de otros vínculos de naturaleza civil o mercantil entre la empresa y los prestadores de servicios. Las notas que más polémica generan son la dependencia y la ajenidad. No en vano, en una misma prestación de servicios suelen concurrir simultáneamente indicios de dependencia o subordinación y de autonomía e indicios de trabajo por cuenta ajena y propia.

Son ciertamente singulares los indicadores que deben ponderarse en el modelo de negocio de las plataformas digitales para que el trabajo sea considerado asalariado o autónomo, que difieren de los indicios que los tribunales han utilizado tradicionalmente. Con todo, no es esta la primera ocasión en la que el

<sup>11</sup> Recientemente, Gil y Gil, J.L., “El trabajo decente como objetivo de desarrollo sostenible”, *Lex Social*, 1/2020, pp. 140-183.

<sup>12</sup> Véase propuesta de regulación multinivel de Cavas Martínez, F., “Breves apuntes...”, *op. cit.*, pp. 73 ss.

<sup>13</sup> Baylos Grau, A., “La “huida” del Derecho del Trabajo: tendencias y límites a la deslaboralización”, en AA.VV. (Coord. Alarcón Caracuel, M.R. y Mirón Hernández, M.<sup>a</sup>M), *El trabajo ante el cambio de siglo: un tratamiento multidisciplinar*, Marcial Pons, Barcelona, 2000, pp. 37 ss.

contexto socio-económico del momento exige una actualización y flexibilización de los requisitos de dependencia y ajenidad<sup>14</sup>.

En concreto, en el trabajo prestado a través de plataformas digitales, frente a indicios que tradicionalmente caracterizaron el trabajo autónomo, como la libre determinación del horario de prestación de servicios, la aportación por el trabajador de medios de producción propios, la asunción de los costes del servicio o la forma de retribución en función del número de servicios prestados, la jurisprudencia debe dar mayor peso como indicios de laboralidad a la adopción de decisiones que afectan a la prestación del servicio en el mercado y a las fórmulas indirectas de control empresarial. Por ejemplo, la fijación del precio y de las condiciones de prestación del servicio, la identificación de clientes potenciales, la determinación de zonas y franjas horarias de mayor demanda, estrategias de marketing, el uso de una imagen corporativa, o incluso la imposibilidad práctica de prestar el servicios y desarrollar oportunidades de negocio fuera de la plataforma ... Y, en relación con el control, la determinación del tiempo de trabajo a través de incentivos económicos o de otro tipo para incrementar la disponibilidad durante los tiempos de más demanda, la exigencia de unos servicios mínimos, la asignación de tareas concretas o el control del rendimiento del trabajo a través de sistemas de monitorización o de evaluación del servicio, que repercuten en la asignación futura de tareas.

Los estudios doctrinales analizan exhaustivamente la fundamentación jurídica de los pronunciamientos judiciales, pero no siempre examinan con suficiente profundidad los datos fácticos sobre el funcionamiento de la plataforma y su vinculación con el usuario “colaborador” a quien encarga la prestación de servicios *offline*, física y directa al cliente. Se trata, ciertamente, de una tarea harto compleja, dado el casuismo de las plataformas y la dificultad de conocer su funcionamiento íntegro a través de la información accesible en sus páginas web y de las condiciones generales de contratación. El funcionamiento más minucioso solo se conoce cuando el usuario se registra como proveedor del servicio, descarga su app y recibe las indicaciones precisas. Este oscurantismo, probablemente pretendido, impide conocer con suficiente detalle la relación entre la plataforma y el prestador y la organización del servicio en sí, salvo a través de los hechos declarados probados en las sentencias de instancia. Solo un análisis de conjunto, permite defender con cierta seguridad la existencia de una relación laboral o de una prestación de servicios autónoma. Es más, pese a que, en un mismo supuesto controvertido, se encontrarán con frecuencia no uno sino múltiples indicios en defensa de cualquiera de las dos posturas, un diagnóstico global puede permitir

<sup>14</sup>Una situación similar se produjo ya en las últimas décadas del siglo XX por la flexibilización del modelo de relaciones laborales. Véase, Martín Valverde, A., “Fronteras y zonas grises del Derecho del Trabajo en la jurisprudencia actual (1980-2001)”, *RMTAS*, 38/2002, pp. 21 ss.



concluir con seguridad que concurre una subordinación incluso análoga a la que caracteriza la relación laboral tradicional.

Corresponde en el análisis que continúa detenerse en el estudio de una de las plataformas en las que los pronunciamientos judiciales son suficientemente exhaustivos como para obtener datos relevantes de la relación de hechos probados. Es el caso de Deliveroo, plataforma que ha sido ya analizada en múltiples trabajos científicos a través de la fundamentación jurídica de los pronunciamientos judiciales y de las resoluciones de la Inspección de Trabajo<sup>15</sup>, pero cuyo estudio jurídico pretende ahora abordarse partiendo de una base meramente fáctica. No en vano, el párrafo 9 de la Recomendación núm. 198 OIT sobre la relación de trabajo, indica que “la existencia de una relación de trabajo debería determinarse principalmente de acuerdo con los hechos relativos a la ejecución del trabajo y la remuneración del trabajador”, sin perjuicio de la calificación que hayan convenido las partes.

Y en ese análisis se aprecia que la articulación del servicio que presta la plataforma y su relación con las personas prestadoras del servicio varía en entornos geográficos y/o temporales diferentes, lo que impide una descripción del vínculo entre las partes y de la prestación del servicio espacial y temporalmente válida y exenta de matices. Pero los cambios en las condiciones contractuales de los trabajadores se han impuesto siempre por decisión unilateral de la empresa, sin posibilidad alguna de negociación, una evidencia más del poder de dirección que ejerce el empresario digital. Es fácil intuir que esta plataforma digital ha tratado de redefinir la configuración de la prestación de servicios para adaptarse y dar

<sup>15</sup> Entre otros, Gorelli Hernández, J., “Indicios de laboralidad en el trabajo a través de plataformas...”, *op. cit.*, pp. 49 ss.; Todolí Signes, A., “Comentario a la Resolución de la Inspección de Trabajo sobre Deliveroo: son laborales y no autónomos”, *Blog Argumentos en Derecho Laboral*, <https://adriantodoli.com/> y “Comentario a la sentencia que califica como trabajador a un rider de Deliveroo y sus efectos en la *gig economy*”, *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 51/2018, pp. 443 ss.; Álvarez Cuesta, H., “La lucha contra los “falsos autónomos” en la prestación de servicios vía app. El caso “deliveroo””, *Iuslabor*, 2, 2018, pp. 280 ss.; García Quiñones, J.C., “El caso Deliveroo: un ejemplo loable de implicación jurisdiccional a la búsqueda de la verdad material como pauta para la compatibilidad entre la economía colaborativa y el derecho del trabajo”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, 6/2018, pp. 633 ss.; López Balaguer, M., “Los “riders” de Deliveroo son trabajadores. SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018”, *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, 213/2018, págs. 249 ss.; Cámara Botía, A., “La prestación de servicios en plataformas digitales: ¿trabajo dependiente o autónomo?”, *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, 222/2019, pp. 77 ss.; Tascón López, R., “Sobre la laboralidad de las prestaciones de servicios desarrolladas por los “riders” de Deliveroo: Comentario a la SJS núm. 5 Valencia de 10 de junio de 2019”, *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, 225/2019, pp. 281 ss.; Varva, S., López Insúa, B.M., “Plataformas digitales: una perspectiva comparada en los ordenamientos italiano y español”, *Derecho de las Relaciones Laborales*, 10/2019, base de datos El Derecho, Lefebvre, EDC 2019/752588 pp. 10 ss./19.

cobertura legal a formas de trabajo independiente o no subordinado, en un intento de escapar de la regulación protectora del Derecho del Trabajo.

En esa evolución, se contempla la posibilidad de reconocer al proveedor del servicio como trabajador autónomo económicamente dependiente, cuando se cumplen los requisitos exigidos por la LETA, que dejaría fuera los supuestos en los que el prestador no percibe al menos el 75 por cien de sus ingresos de una misma plataforma, así como los casos de subcontratación. Se trata de una figura con la que, al menos en un principio, los tribunales parecían mostrar una mayor permisividad para escapar del ordenamiento laboral y, paralelamente, mayor dificultad para apreciar la existencia de relación laboral. Esta reconfiguración de la prestación del servicio no se ha producido, ciertamente, en paralelo sino con carácter previo a los pronunciamientos judiciales existentes en España sobre el caso Deliveroo. Es previsible que ese mecanismo de búsqueda de fórmulas que permitan la huida del Derecho del Trabajo continúe, permitiendo incluso, como hacen ya algunas plataformas, que sea el cliente y no la aplicación quien elija al prestador o que esta establezca solo un precio recomendado, pero se permita que el proveedor oferte el servicio a un precio diferente.

Con todo, y aunque pueda llegar a concurrir un alto grado de autonomía jurídica que impida apreciar la subordinación en la prestación de servicios, existe en el trabajo prestado a través de plataformas digitales un alto componente de inseguridad, desequilibrio y dependencia económica, que exige que el Derecho del Trabajo deba prestar atención a la protección de este modelo de empleo no convencional que emerge a través de las nuevas tecnologías, sea configurado como trabajo asalariado, como trabajo independiente, o simplemente, como trabajo autónomo precario, para garantizar al trabajador de las plataformas un empleo decente y una protección social adecuada. Incluso su calificación como trabajo asalariado plantea numerosas lagunas en relación con las peculiaridades de un trabajo digital, prestado a demanda, con libertad de horarios, tiempos de trabajo, disponibilidad y espera, desconexión digital, particularidades en el sistema de retribución, sometimiento a un control tecnológico, reputación *online*, competencia entre proveedores, protección de datos, derechos colectivos<sup>16</sup>... Resulta, pues, difícil de encorsetar, si el trabajador desea mantener cierta autonomía, en la regulación laboral vigente, en especial en el contrato a tiempo parcial.

La naturaleza protectora, compensadora y equilibradora del Derecho del Trabajo exige su adaptación a las nuevas exigencias de las relaciones productivas,

<sup>16</sup> Cavas Martínez, F., “Breves apuntes para una regulación multinivel...”, *op. cit.*, p. 78 s. y 86 ss.

para garantizar los derechos fundamentales de los trabajadores<sup>17</sup>, en particular en las situaciones en las que existe un desequilibrio de poder entre los proveedores de servicios y las plataformas digitales, que precisa de seguridad jurídica, económica y social<sup>18</sup>. No se trata solo de definir los contornos y zonas grises entre trabajo subordinado y trabajo autónomo, sino también de hacer que la frontera entre uno y otro régimen no resulte tan traumática<sup>19</sup>, bien adaptando la legislación laboral existente y el concepto mismo de trabajador y las condiciones de ejecución de la prestación de servicios<sup>20</sup>, o bien, en su caso, protegiendo mediante una regulación *ad hoc* al autónomo dependiente o precario digital, para garantizar la dignidad en el trabajo<sup>21</sup>. En definitiva, se debe evitar que la huida de derechos sociales como ventaja competitiva de las nuevas formas de empleo convierta a estas en

<sup>17</sup> Véanse Goldin, A., “Algunos rasgos definitorios de un derecho del trabajo en proceso de cambio”, *THÉMIS-Revista de Derecho*, 65/2014, pp. 27 ss.; Molina Navarrete, C., “¿El futuro del trabajo, trabajo sin futuro? Los mitos finalistas en la era digital del “neo-mercado””, *Estudios Financieros. Revista de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 408, 2017, pp. 5 ss.; y Mercader Uguina, J.R., *El futuro del trabajo en la era de la digitalización y la robótica*, Tirant lo Blanch, 2017; y “El impacto de la robótica y el futuro del trabajo”, *Revista de la Facultad de Derecho de México*, Tomo LXVII, 269/2017, pp. 149 ss.

<sup>18</sup> En palabras de Lantarón Barquín, D., “De la supervivencia de las categorías y la evolución de las realidades: reflexiones en torno al derecho del trabajo”, *Nueva Revista Española de Derecho del Trabajo*, 225/2019, base de datos Westlaw, BIB 2019\9781, p. 22/27, “el Derecho del Trabajo quizás no haya de ser más sólo el derecho del contrato de trabajo sino el derecho de las prestaciones de servicios personales y dependientes, ampliamente entendido este último término”.

<sup>19</sup> Cruz Villalón, J., “El concepto de trabajador subordinado frente a las nuevas formas de empleo”, *Revista De Derecho Social*, 83/2018, pp. 13 ss.

<sup>20</sup> Directiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea, que deroga, con efectos de 1 de agosto de 2022, la vigente Directiva 91/533/CEE; Cabeza Pereiro, J., “El concepto de trabajador en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea”, *Documentación Laboral*, 113/2018, pp. 45 ss.; Sánchez-Urán Azaña, M.<sup>a</sup>.Y., “Economía de plataformas digitales y concepto de trabajador: Derecho de la Unión Europea y ordenamientos nacionales”, Texto del capítulo de la publicación *Nuevas tecnologías y protección de datos*, Dirección General de Trabajo del Principado de Asturias (en prensa), <https://eprints.ucm.es/51197/1/Econom%C3%ADa%20de%20Plataformas%20Oviedo%20febrero%202019%20E%20PRINTS.pdf>; Risak, M., Dullinger, T., *The concept of ‘worker’ in EU law: status quo and potential for change*, European Trade Union Institute (ETUI), Report 140, 2018, file:///C:/Users/Equipo/Downloads/18+Concept+of+worker+Risak+Dullinger+R140+web+version.pdf

<sup>21</sup> Martínez Barroso, M.<sup>a</sup>.R., “El trabajo autónomo económicamente dependiente. Reflexiones para un debate ¿laboralizador?”, *Estudios Financieros. Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 304/2008, pp. 3 ss.; Rodríguez González, S., “Externalización y fraude: el trabajo a demanda vía apps”, <http://www.iuslaboralistas.com/wp-content/uploads/2017/10/Comunicacion-Sarai-Rodri%C3%ACguez.-Externalizacio%C3%ACn-y-fraude.-El-trabajo-a-demanda-vi%C3%ACa-app.pdf>, p. 18 ss.; Grau Pineda, C., “La economía digital o de plataformas (“platform economy”) como oportunidad para crear empleo autónomo ¿precario?”, *REDT*, 213/2018, base de datos Westlaw BIB 2018\13396, p. 4/16.

empleo precario o economía sumergida<sup>22</sup>. Pero sin olvidar que la flexibilidad que caracteriza el empleo del futuro, cuando es voluntaria, tiene, sin duda, implicaciones positivas<sup>23</sup> y que la propia heterogeneidad de las plataformas dificulta la generalización de la consideración como trabajo asalariado o como trabajo autónomo de todas las prestaciones de servicios vinculadas a las plataformas y a la economía digital. Se precisaría de una intervención del legislador para adaptar la regulación laboral y la normativa aplicable a los autónomos, y, en particular a los económicamente dependientes, a las singularidades del trabajo digital.

### 3. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS *RIDERS* DE DELIVEROO. UN ANÁLISIS A TRAVÉS DE HECHOS PROBADOS

Deliveroo es el nombre comercial de la mercantil Roofoods Spain S.L., constituida el 24 de julio de 2015 y dedicada a la actividad de comercialización, venta y entrega a domicilio o en oficinas de trabajo de comida preparada de restaurantes<sup>24</sup>. Para el desarrollo de la actividad, se sirve de trabajadores por cuenta ajena, distribuidos en los departamentos de administración, marketing,

<sup>22</sup> “Economía sumergida 3.0” en expresión de Molina Navarrete, C., “Derecho y trabajo en la era digital: ¿«revolución industrial 4.0» o «economía sumergida 3.0»?”, en AA.VV., *El futuro del trabajo que queremos*, op. cit., pp. 403 ss.

<sup>23</sup> La capacidad del trabajador de concretar el momento de ejecución de la prestación y de rechazar tareas, permite compatibilizar su actividad profesional con formación, responsabilidades familiares u otro trabajo típico o a tiempo parcial, facilita la inserción laboral de colectivos con especiales dificultades o problemas de salud o discapacidad y favorece la creación de empleo y la disminución del desempleo. Véase Suárez Corujo, B., “El sistema de seguridad social ante la “uberización” de la economía”, en AA.VV., *La gestión del cambio laboral en la empresa*, Thomson Reuters Aranzadi, Cizur Menor, 2017, pp. 103 ss.

<sup>24</sup> Formalmente, de los estatutos de la sociedad inscritos y las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil de Madrid, de su inscripción en la Seguridad Social y de la declaración censal de alta se deducen su objeto social, más amplio, así como su actividad económica principal. El objeto social comprende, entre otras cosas, el comercio al por menor, al por mayor, importación, exportación, almacenamiento y distribución de productos alimenticios y bebidas en general, con o sin establecimiento permanente, incluida la gestión y reparto de comida a domicilio, así como todas aquellas actividades necesarias para llevar a cabo dichos servicios. Pueden ayudar a concretar su actividad principal, el código CNAE utilizado -el 4791, correspondiente al comercio al por menor por correspondencia o Internet-, o el epígrafe enunciado en la declaración censal de alta -665.1, de comercio de mensajería por correo o catálogo-. Véanse SSJS núm. 6 y 5 de Valencia (244/2018, de 1 de junio -JUR\2018\152297- y 197/2019, de 10 de junio -AS\2019\1787-), núm. 31 de Barcelona, de 11 de junio (193/2019 -AS\2019\1493-) y núm. 19 de Madrid, de 22 julio (188/2019 -AS\2019\1877-), esta última confirmada por la STSJ de Madrid, de 27 de enero de 2020, rec. núm. 1323/2019 (40/2020 -JUR 2020\24751-).

operaciones, servicio corporativo y ventas<sup>25</sup> y de una aplicación informática<sup>26</sup> y una página web, que utilizan el nombre comercial. Su objeto es, por un lado, promocionar productos de los restaurantes que contraten sus servicios, gestionar telemáticamente, a modo de agente, los pedidos de potenciales consumidores y concluir la venta en nombre del restaurante; y, por otro lado, prestar el servicio de recogida de los pedidos en el restaurante y de entrega en el domicilio o lugar designado por el cliente. Para el reparto y distribución de comida preparada de restaurantes no celebra formalmente contratos de trabajo sino contratos tipo de prestación de servicios con mensajeros o repartidores<sup>27</sup>.

La mercantil, los restaurantes con los que contrata, los consumidores y los repartidores, acceden a la plataforma con distintos perfiles. A través de la app, un usuario cliente, tras su registro en la aplicación, puede pedir que se le sirva en el lugar elegido un menú de cualquiera de los restaurantes asociados a la plataforma y pagar el servicio a través de la plataforma. Roofoods Spain S.L. gestiona la aplicación y las prestaciones de servicios, tanto con los restaurantes adheridos a la misma, como con los repartidores y los clientes registrados en la aplicación. Hecho el pedido por el cliente, la aplicación Deliveroo notifica el encargo al restaurante asociado y confirmada su aceptación por este a través de una tablet facilitada por la empresa, la propia aplicación selecciona, a través de un algoritmo o fórmula matemática, al repartidor que, en función de una serie de criterios, como la proximidad al punto de partida o su nivel de excelencia, considera mejor candidato para que acepte el encargo. Si el *rider* acepta realizar el reparto, debe dirigirse en la bicicleta –o, menos usualmente, motocicleta<sup>28</sup>– que debe aportar, al restaurante que le indique la aplicación, recoger el pedido, introducirlo en una bolsa térmica, recibir información sobre la dirección de entrega y llevar el encargo al lugar designado por el cliente. Si el repartidor rechaza el pedido, la aplicación selecciona a otro *rider* disponible.

<sup>25</sup> Una plantilla de alrededor de 65 trabajadores por cuenta ajena en Madrid, según recoge la SJS núm. 19 de Madrid, de 22 de julio de 2019.

<sup>26</sup> “Es titular”, según la SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

<sup>27</sup> SSJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018, y núm. 31 de Barcelona, de 11 de junio de 2019.

<sup>28</sup> En el contrato de TRADE, se menciona “bicicleta, coche, motocicleta o bicicleta eléctrica”, así como la obligación de cumplir los requisitos legales de uso del vehículo, de asegurarse de que se encuentre en buen estado de conservación y en condiciones de circular y de utilizar el equipamiento de seguridad vial adecuado, incluido casco y vestimenta, que pueden adquirir, si lo desean, de Deliveroo. También deberá informar a la empresa de cualquier sanción de tráfico o de otra naturaleza que pueda afectar a su capacidad para prestar los servicios. Véase SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019.

Resulta evidente que Deliveroo es una plataforma prestadora del servicio de venta y entrega de pedidos a restaurantes. Es relevante partir de esa premisa para valorar si puede apreciarse una relación de subordinación entre la plataforma y el prestador de los servicios, que no existiría realmente si quien organiza el servicio desde un punto de vista técnico y económico es el prestador y no la mercantil que gestiona la plataforma.

El vínculo que une formalmente a Roofoods Spain S.L. con los *riders* es un contrato tipo de prestación de servicios de dos años de duración, prorrogables, con idénticas condiciones de prestación, impuestas unilateralmente por la mercantil para todos los proveedores del servicio y en la totalidad de los supuestos y no negociables, sin perjuicio de que los tiempos de prestación efectiva de los servicios de los repartidores puedan ser distintos y de que cualquiera de las partes pueda extinguir el contrato en caso de incumplimiento sustancial de sus obligaciones por la otra parte. Ese modelo se ha modificado en varias ocasiones -al menos en agosto de 2016 y en julio de 2017<sup>29</sup>-.

El reclutamiento se hace, en general, tras la cumplimentación por el candidato de un cuestionario a través de la web y una sesión informativa<sup>30</sup>, en la que la entidad presta cierto tipo de asistencia, le entrega guías, que se han ajustado, al menos, a tres modelos diferentes, además de una guía sobre la utilización de Staffomatic, y les proyecta un vídeo explicativo. Los *trainers* encargados de los repartidores les explican las características y el proceso de ejecución del servicio -la conexión a la aplicación, la recepción de ofertas, su aceptación-, así como el protocolo a seguir en caso de presentarse dificultades y el trato que debe mantenerse con restaurantes y clientes<sup>31</sup>. En el material que se le entrega se les propone presentarse a los usuarios como parte de la empresa, se recogen ciertas prohibiciones y se indican las consecuencias del rechazo continuado de pedidos, no garantizándosele los pedidos mínimos o pudiendo incluso prescindirse de sus servicios<sup>32</sup>. Se les informa también sobre las obligaciones fiscales y de Seguridad Social -alta en el censo de Hacienda en el epígrafe 5320 de actividades económicas “otras actividades postales y de correos” y en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, requisitos ambos previos a la firma del contrato de colaboración con la empresa- y se les recomienda una asesoría *online*<sup>33</sup>. No

<sup>29</sup> SSJS núm. 31 de Barcelona, de 11 junio de 2019 y núm. 19 de Madrid, de 22 de julio de 2019.

<sup>30</sup> SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

<sup>31</sup> SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 junio de 2019.

<sup>32</sup> La STSJ de Madrid, de 27 de enero de 2020, recoge, para la presentación del *rider* el ejemplo “soy Juan de Deliveroo” y entre las prohibiciones beber alcohol, consumir estupefacientes, insultar, estar tirado en el suelo o entrar en un restaurante colaborador o en el domicilio de entrega del consumidor con el casco puesto.

<sup>33</sup> SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

obstante, en algún supuesto puntual toda la información se recibe telemáticamente mediante un video explicativo. Algunos trabajadores acompañaban, además, a otro *rider* un día para conocer la mecánica de funcionamiento y la aplicación en la práctica, antes de la suscripción del contrato<sup>34</sup>.

Para prestar el servicio, el repartidor debe aportar, además de un Android 4.3 o superior o un iPhone 4s o superior<sup>35</sup> con conexión a internet, un medio de transporte, una batería externa para el móvil, una caja o mochila para transportar la comida y un soporte para anclarla al vehículo. No obstante, Roofoods Spain S.L se ofrece a facilitarle el contacto con empresas de alquiler de bicicletas o motocicletas que les aplican un precio inferior al de mercado, así como a poner a su disposición los demás medios, excepto el móvil y la conexión a internet. En esos casos, la empresa retiene una cantidad en la factura en concepto de fianza y el proveedor se obliga a cuidar el material con la máxima diligencia y a conservarlo en buen estado. En un primer momento, la mercantil les proporcionaba cierto equipamiento –pantalones, chaquetas y gorra con el logotipo de la entidad- a cambio de una pequeña fianza y sustituía el material en caso de deterioro<sup>36</sup>, pero en 2016 cambió su política, para evitar que, a través del logo, se identificaran a los repartidores como personal de la entidad<sup>37</sup>. Con todo, la marca sigue visible en las bolsas de la comida y los restaurantes y los propios repartidores se identifican como adscritos a Deliveroo.

Formalizado el contrato de colaboración, Roofoods Spain S.L. le proporciona al repartidor un usuario y una contraseña individual y personal para poder darse de alta y descargar la aplicación *Rider* Deliveroo en su móvil, por lo que precisa un teléfono de la gama requerida y conexión a internet. Una vez dado de alta, se les comunica por correo electrónico que ya son repartidores y se les remite la información sobre zonas y puntos de espera de cada área, recordándoles la zona que le ha sido asignada y que deben concretar semanalmente su disponibilidad en la misma<sup>38</sup>. En principio se recurría para ello a otra aplicación complementaria, denominada Staffomatic, software que Deliveroo utilizaba para organizar los

<sup>34</sup> SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019.

<sup>35</sup> iPhone (iOS 10 o superior) o Android (5.0 o superior), según información actual de la web, accesible en [https://deliveroo.es/es/apply?utm-campaign=ridewithus\\_lower&utm-medium=organic&utm-source=landingpage](https://deliveroo.es/es/apply?utm-campaign=ridewithus_lower&utm-medium=organic&utm-source=landingpage)

<sup>36</sup> SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019, que incluye también, entre el material proporcionado por la empresa, un soporte para teléfono móvil, una fuente de alimentación externa y una caja para transportar los pedidos.

<sup>37</sup> La empresa envió un correo electrónico a los repartidores en fecha 13 de julio de 2016 informándoles de que era obligatorio devolver el material antiguo y que nada podría circular a partir del viernes siguiente, según relación de hechos probados de la SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 junio de 2019. Según la SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019, a partir de septiembre de 2016, la empresa les pidió que dieran la vuelta a la caja para que no se viera el logo.

<sup>38</sup> SSJS núm. 6 Valencia, de 1 de junio de 2018 y núm. 19 de Madrid, de 22 de julio de 2019.

turnos y las incidencias para cubrir ausencias, cambios de turno, vacaciones..., pero desde septiembre de 2017 se utilizó la propia aplicación de Deliveroo<sup>39</sup>. Las franjas horarias de lunes a domingo, predeterminadas unilateralmente por la empresa, son tres al día, coincidiendo con comidas, meriendas y cenas<sup>40</sup>. Dentro de ellas, los repartidores eligen turno y disponibilidad horaria con cadencia semanal, en función de su fiabilidad o excelencia.

Solo se limita la jornada a un máximo de cuarenta horas semanales de servicios en el contrato que se formaliza con el trabajador como autónomo económicamente dependiente, aunque se permite al interesado hacer un 30 por cien de horas adicionales. En cuanto a la posibilidad de disfrutar de vacaciones, consta un correo electrónico remitido en junio de 2016 en el que la empresa solicitaba que los *riders* le comunicaran las fechas en las que cogerían vacaciones. Además al menos inicialmente existían instrucciones acerca de que cualquier ausencia debía ser comunicada, al menos, con cuarenta y ocho horas de antelación y ser aprobada por la empresa.

El personal del departamento de operaciones publica los viernes un calendario semanal en blanco para organizar los turnos aplicables a partir del lunes de la segunda semana siguiente, con las franjas horarias y zonas a cubrir. Los *riders* pueden indicar sus preferencias de disponibilidad de zona, días y horas hasta el martes siguiente, aunque su asignación no es automática sino que la empresa realiza el correspondiente emparejamiento, teniendo en cuenta la previsión de demanda del servicio para cada franja y momento -previo análisis de los datos históricos, la incidencia de campañas de marketing, la meteorología prevista, acontecimientos deportivos o de interés...- y los repartidores que hubiesen solicitado el correspondiente turno. Cuando hay desajustes entre las preferencias manifestadas por los *riders* y la estimación de la demanda, para el emparejamiento se tienen en cuenta las métricas o reputación del repartidor en la plataforma, según los parámetros de fiabilidad que la empresa utiliza a modo de control de calidad. Se valora la disponibilidad real en los turnos asignados, la aceptación y efectiva realización de los servicios, el tiempo medio de entrega de los pedidos y la prestación de servicios en horas punta<sup>41</sup> -en especial, las noches de viernes, sábado y domingo-. En caso de valoración deficiente se exigen cambios de

<sup>39</sup> SSJS núm. 6 y núm. 5 de Valencia, de 1 de junio de 2018 y de 10 de junio de 2019.

<sup>40</sup> En general, comidas de 12:30 a 16:30 horas, meriendas de 16:30 a 20:00 horas y cenas de 20:00 a 00:00 horas (SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018). Con todo, la empresa introdujo unilateralmente modificaciones en el horario. En concreto, en marzo de 2017 estableció franjas distintas los fines de semana y en la SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019, consta un correo electrónico remitido en esa fecha a un  *rider*, con copia a varios, con advertencia de que si no se aplican a las noches de los fines de semana, no se les darían horas por órdenes de dirección.

<sup>41</sup> SSJS núm. 31 de Barcelona, de 11 junio de 2019 y núm. 19 de Madrid, de 22 de julio de 2019.



comportamiento, con un preaviso de 30 días. Su omisión determina la baja en la plataforma y la finalización de su colaboración, pero sin que conste la existencia de un protocolo o código que establezca unos umbrales mínimos a partir de los cuales adoptar estas decisiones<sup>42</sup>.

Además de las aplicaciones, la mercantil utiliza otros cauces de comunicación con los *trainers* y repartidores, como el correo electrónico u otros sistemas de mensajería electrónica, como *telegram*, que se utilizan no solo para comunicaciones individuales sino también para notificaciones remitidas a todo el colectivo de repartidores con instrucciones de mejora, puesta a disposición del calendario para la siguiente semana, incidencias genéricas que puedan dificultar el reparto, convocatorias a reuniones o sesiones formativas u órdenes concretas cuya infracción constituye un incumplimiento grave<sup>43</sup>. Remitía también una llamada guía del *trainer*, que manifestaba era sencilla y en la que se pedía especial atención a “palabras prohibidas<sup>44</sup>”, que podían dar problemas legales, en caso de un control externo. Y, al menos en 2016 la empresa enviaba un documento -InformationBikers\_VLC.docx<sup>45</sup>-con instrucciones concretas de toda índole acerca de la prestación del servicio (horarios, zonas, cambios de turnos, manejo de la aplicación, medios de comunicación con la empresa, comprobaciones a realizar al recoger el pedido, forma de dirigirse a los clientes), orden de seguir el procedimiento por parte de los repartidores, advertencias en materia de falseo de tiempos o métricas, de control y revisión de equipamiento (estado de las cajas con pegatinas incluidas, bolsas térmicas, ropa, batería y soporte del móvil), proscripción de comportamientos inadecuados.... Además, entre julio de 2016 y febrero de 2017 se les remitieron varios correos con información considerada relevante sobre aceptación y rechazo de pedidos, en especial en el último tramo de la franja horaria, su responsabilidad de revisar los artículos a entregar, la oportunidad de indicar su disponibilidad durante los tres repartos pico (viernes noche, sábado noche y domingo noche de 20.15 a 22.15 y de 20:45 a 22:45) para garantizar repartos

<sup>42</sup> Sentencias del JS núm. 5 de Valencia, de 10 junio de 2019 y TSJ de Madrid, de 27 de enero de 2020.

<sup>43</sup> Véanse SSJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019 y núm. 19 de Madrid, de 22 de julio.

<sup>44</sup> “Turnos, salario, horarios semanales, horas por semana, mínimo garantizado, uniforme, trabajo, contratación”. Se explicaban, además, conceptos como la seguridad en la carretera, la utilización del kit de pinchazo, los pasos de la aplicación, la comunicación con *Live Ops* para comunicar incidencias, el trato con restaurantes y clientes, la flexibilidad de repartos durante la semana, la disponibilidad durante los fines de semana y el pago por pedido. Y también los conceptos que debían evaluarse en los candidatos (idioma, conducción y velocidad, utilización del GPS, presencia, trato con restaurantes y clientes, qué hacer en caso de incidencia o su disponibilidad para fin de semana). Véase SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 junio de 2019.

<sup>45</sup> Reproducido en la SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

durante los otros días, el trato con los clientes, la comunicación de incidencias, la búsqueda de sustitutos<sup>46</sup>...

Publicado el calendario definitivo, el *rider* es responsable de su cumplimiento, aunque puede ser sustituido por otro repartidor, previa aceptación por Roofoods Spain S.L. En cuanto a la prestación efectiva del servicio, el repartidor debe activar la aplicación y comunicar su presencia en el centroide o lugar concretado en el día y franja horaria asignada para que la aplicación pueda ubicar tecnológicamente al *rider* y reconozca su disponibilidad, lo localice mediante GPS y pueda asignarle los pedidos más cercanos, controlar el tiempo de disponibilidad y los kilómetros realizados, calcular la cantidad a abonar por sus servicios y supervisar el proceso de asignación y prestación de los servicios. La localización permite también ofrecer a los clientes el seguimiento de sus pedidos.

La asignación del servicio al mensajero se hace en función de su localización y fiabilidad, para proveer mayor agilidad y menor coste. A través de la plataforma, el *rider* podrá acceder a los pedidos que deberá recoger en el restaurante que se le indique y entregar en el domicilio indicado por el consumidor. En la aplicación debe constar la situación del repartidor (disponible, no disponible o último pedido) así como el estado de tramitación del pedido (aceptado, rechazado, recogido o entregado). Una vez servido el pedido en la dirección de entrega, el mensajero marca en la aplicación su entrega y, a partir de ese momento, consta como disponible para la recepción de nuevos pedidos<sup>47</sup>. El repartidor puede decidir, en cualquier momento, cerrar la sesión y dejar de aceptar pedidos<sup>48</sup>, aunque esas decisiones reducen su fiabilidad con repercusiones negativas en la preferencia para elegir las franjas horarias de disponibilidad para prestar servicios<sup>49</sup>. Además, se entiende rechazado un pedido si el mensajero no acepta el servicio en el plazo de tres minutos desde que se le asigna, pero para evitar repercusiones en su fiabilidad, e incluso la desactivación de la aplicación, debe comunicarse la causa del rechazo. En principio y hasta una fecha no determinada, pero anterior al verano de 2017, la aplicación no ofrecía la posibilidad de rechazar el pedido, por lo que si el repartidor no podía o no quería realizar el encargo asignado debía comunicarlo al departamento de soporte de la empresa. Cuando se introdujo la posibilidad de rechazar el encargo a través de la aplicación se exigió señalar la causa el rechazo a través de un menú de posibles causas<sup>50</sup> (distancia, avería, cambio a situación

<sup>46</sup> SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 de junio de 2019.

<sup>47</sup> En la SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018, se especifica que, una vez entregado el pedido al cliente, el repartidor debe volver al centro de control a esperar la entrada de un nuevo pedido.

<sup>48</sup> SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019.

<sup>49</sup> SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

<sup>50</sup> SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 de junio de 2019. La SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018 especifica, entre las razones que ofrece la plataforma para rechazar un pedido,

*offline*, defecto del encargo, zona u otros) y la aplicación indicaba el descenso del porcentaje de aceptación que el rechazo representaba<sup>51</sup>.

En cuanto a la prestación personal del servicio, se permite la subcontratación de servicios, previa autorización de la empresa por escrito, aunque no constan autorizaciones de este tipo<sup>52</sup>. En el tercer contrato, el de autónomo económicamente dependiente, Deliveroo permite que el repartidor contrate a otra persona para prestar, en su totalidad o en parte, los servicios, sin necesidad de obtener autorización previa de Deliveroo<sup>53</sup>, vulnerando, parece, el art. 11.2.a) LETA<sup>54</sup>. No se puede subcontratar con alguien con quien previamente Deliveroo hubiera resuelto la relación por incumplimiento contractual o que esté incurso en causa que habría justificado esa resolución en caso de relación directa con la entidad. En relación con la posibilidad de sustitución, si bien inicialmente no se permitía, tras la modificación de los contratos de julio de 2017 se prevé expresamente la posibilidad, bajo responsabilidad personal del *rider*, que ceden sus claves a compañeros, en casos tales como viajes de fin de semana<sup>55</sup>. Se exige comunicación expresa si el sustituto utiliza un tipo de vehículo distinto para la prestación de servicios. Por lo demás, los repartidores no tienen deber de dedicación exclusiva y pueden incluso prestar servicios simultáneamente para otras empresas dedicadas a actividades similares<sup>56</sup>. Se incluye una cláusula en los contratos que les permite, durante la vigencia del mismo, trabajar para cualquier otra entidad, incluida la competencia de Deliveroo<sup>57</sup>.

El seguimiento y supervisión de la actividad, que incluye todas las fases del pedido, desde su solicitud hasta reclamaciones postventa, lo realiza el personal del servicio de atención al cliente, integrado en tres áreas, de atención

las siguientes: restaurante demasiado lejos; tiempo de espera del restaurante; carreteras cortadas; bicicleta/moto averiada; finalizar sesión ahora.

<sup>51</sup> Sin embargo, de acuerdo con la SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019, constan supuestos en que la aplicación no permitía el rechazo o se conminaba al *rider* a desactivar la aplicación; repartidores que afirman que, si rechazaban pedidos, en la semana siguiente las horas asignadas o pedidos entrantes descendían; y otros que reconocían que rechazaban sus pedidos con entera libertad, incluso en el propio restaurante, sin consecuencias negativas y que no incurrían en penalización alguna si en la franja de disponibilidad concertada se daban de alta en la aplicación aunque acto seguido la desactivaran.

<sup>52</sup> SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019.

<sup>53</sup> SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019.

<sup>54</sup> El precepto exige no tener a cargo trabajadores por cuenta ajena ni contratar o subcontratar parte o toda la actividad con terceros, para tener la condición de trabajador autónomo económicamente dependiente.

<sup>55</sup> SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019.

<sup>56</sup> De hecho, varios repartidores en Madrid prestan servicios para GovoApp23 S.L. o para Amazon Spain Services S.L. Véase SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019 y STSJ de Madrid, de 27 de enero de 2020.

<sup>57</sup> SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

al consumidor, al restaurante y al repartidor, si bien el personal de *rider support*, que ofrece apoyo frente a imprevistos o incidencias surgidas con carácter previo a la asignación de un pedido o durante la prestación de servicios<sup>58</sup>, se integra en el departamento de operaciones. Por otro lado, el responsable de flota de *riders* analiza las incidencias en las zonas de reparto, incluidas rutas, accidentes o el control de la fluctuación de la oferta y demanda por zona a tiempo real en todos los puntos de reparto de España, a través del personal de *live ops*, que, a la vista de las circunstancias, puede avisar de la existencia de retrasos en los pedidos o decidir, mediante un mensaje en la web o aplicación, dejar de servir temporalmente un restaurante, zona o ciudad si no es posible atender la demanda en ese momento. Pueden ver en cada zona los pedidos que hay, las visitas de la web, los repartidores disponibles y su estado y apreciar, teniendo en cuenta los pedidos que pueden realizarse con inmediatez, la imposibilidad de hacer frente a la demanda. Pueden también contactar con los repartidores, si aprecian, por ejemplo, su inmovilidad o demora<sup>59</sup>.

El cargo del consumidor se consigna cuando adquiere, mediante la web o la aplicación, el producto de uno de los restaurantes asociados, dando orden de retención del correspondiente importe, que comprende el pago del menú, fijado por el restaurante, más la comisión de entrega, una cantidad fija, que varía en función del precio del pedido, incrementándose en pedidos de menor importe<sup>60</sup>. Una vez entregado el pedido, el precio del servicio abonado por medios electrónicos por el cliente a través de la aplicación se ingresa en una cuenta de la mercantil. Esta, a su vez, paga al restaurante, con la periodicidad que se acuerde, la cantidad que corresponda por los pedidos realizados, previo descuento de la comisión pactada. Y, cada quince días, paga a los repartidores contra factura los servicios de transporte prestados<sup>61</sup>. El *rider* no percibe cantidad alguna del cliente, salvo propinas, que también pueden percibirse a través de la app<sup>62</sup>. Aunque la factura es formalmente presentada por el repartidor a Roofoods Spain S.L., es elaborada por la mercantil, que se la remite al mensajero por medios electrónicos.

<sup>58</sup> Sobre el protocolo a seguir en caso de accidentes y emergencias, véase SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018, que ordena buscar ayuda médica y contactar con las autoridades competentes y con la empresa.

<sup>59</sup> SJS núm. 31 de Barcelona, de 11 de junio de 2019.

<sup>60</sup> Esa comisión supone, según SJS núm. 19 de Madrid de 22 julio, un importe de 2,5 € por entregas superiores a 15 € y, en caso de pedidos inferiores, de 4,5 €.

<sup>61</sup> SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019.

<sup>62</sup> La factura incluye el importe de las propinas abonadas a través de la app en la base imponible del IVA.

La empresa no recepciona las facturas remitidas con un modelo distinto por los *riders* aunque transcriban los datos sino las suyas propias<sup>63</sup>.

En el segundo modelo de contrato se eliminó del pago la compensación de gastos estimados de combustible por jornada de trabajo, pero se incrementó en 0,25 céntimos más la retribución de las entregas en moto<sup>64</sup>. En ese modelo también se garantizaba a los repartidores el derecho a percibir, en concepto de ajustes el importe de, al menos, dos servicios por hora de disponibilidad, tomando como referencia de cálculo un período quincenal<sup>65</sup> y abonándoles la diferencia entre la contraprestación por los repartos realmente efectuados y la que les habría correspondido con ese mínimo de dos repartos por hora. Además, los *riders* pueden obtener comisiones si incorporan nuevos repartidores de su entorno a la plataforma y permanecen en la misma un mínimo de dos meses. También perciben una serie de incentivos o bonos, que se identifican como tarifa adicional básica o pico, en función del número de pedidos realizados o el reparto en una determinada franja horaria de mayor demanda<sup>66</sup>. Y, al menos inicialmente, podían lograr ingresos adicionales por reparto de publicidad de la empresa y comisiones en función de los pedidos recibidos con su código de descuento.

En la determinación de la existencia de una relación de trabajo, la remuneración del prestador es capital, como se deduce de la Recomendación núm. 198 OIT. El cobro de Roofoods Spain S.L., y no directamente del cliente, es un aspecto relevante para evidenciar la subordinación del *rider*, aunque se articule contra la factura que formalmente gira el repartidor quincenalmente. Las facturas las elabora la mercantil, con el mismo diseño y formato, se emiten en la misma fecha y por períodos de liquidación idénticos.

<sup>63</sup> SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019.

<sup>64</sup> Las cantidades establecidas para cada pedido eran 3,63 euros por pedido en caso de desplazamiento en motocicleta o bicicleta eléctrica y 3,38 euros en el supuesto de desplazamiento en bicicleta (SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018). En la primera versión del contrato la cantidad bruta a pagar ascendía a 4,50 euros por hora trabajada, más 1,50 euros, por cada entrega efectivamente realizada y los gastos estimados de combustibles para cada jornada de trabajo, si usaban motocicleta

<sup>65</sup> Entre 8,5 y 9 euros por hora y periodo quincenal, según la SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019. En la SJS de Barcelona de 11 de junio de 2019 se indica que se abonaban 8 euros por hora de trabajo, si la retribución de los pedidos de los 15 días no superaba esa cuantía por hora de trabajo.

<sup>66</sup> Según la SJS núm. 5 de Valencia, de 10 de junio de 2019, a partir del verano de 2017, con el tercer tipo de contratación, la empresa informaba a los trabajadores de la conveniencia de cumplir los estándares de calidad del servicio para ser un *rider* óptimo -porcentaje de asistencia y de cancelación de disponibilidad en la franja reservada, asistencia en los picos de demanda y ser autónomo económicamente dependiente, que se retribuía como incentivos.

Por lo demás, aunque los medios que debe aportar el repartidor pueden parecer relevantes –móvil, internet, vehículo...-, no son apenas significativos si se comparan con la organización estructural en gran parte inmaterial a cargo de Roofoods Spain S.L., indispensable para el adecuado desarrollo de la actividad. Desde los acuerdos de colaboración con los restaurantes, hasta las aplicaciones telemáticas, que ponen en contacto a la empresa con restaurantes, repartidores y consumidores y permiten la organización de los turnos para garantizar la cobertura de la demanda, el seguimiento de los pedidos para informar a los usuarios y resolver posibles incidencias y el cobro al cliente. Parece evidente que el servicio prestado por los repartidores se incardina en el ámbito de organización y dirección de la empresa y que no podría prestarse con los únicos medios aportados por ellos y sin la organización material y estructural de la empresa. Esta se responsabiliza, además, frente al restaurante y frente al consumidor de las incidencias que puedan surgir durante la entrega. Respecto de este último, puede enviarle un nuevo pedido o entregarle un cupón descuento para otro pedido. Con todo, en el contrato de autónomo económicamente dependiente se atribuye responsabilidad de las pérdidas que sufra la entidad al mensajero en caso de prestación negligente del servicio, incluso si lo desarrolla un sustituto<sup>67</sup>. La empresa le recomienda, además, al repartidor autónomo contratar un seguro óptimo de responsabilidad civil y accidentes<sup>68</sup>.

#### 4. RECAPITULACIÓN Y CONCLUSIONES

El trabajo a través de las plataformas ha generado nuevas formas de empleo flexible, que se presenta formalmente en la mayor parte de los supuestos como una oportunidad para que potenciales prestadores de servicios puedan registrarse como autónomos y recibir encargos a demanda bajo la red de contactos y clientes que la plataforma ofrece. Pero, desde un punto de vista material, es, con frecuencia, un empleo atípico y vulnerable, que exige la disponibilidad del trabajador en determinadas franjas horarias, cuando los servicios son presenciales, pero no le garantiza la prestación efectiva de servicio alguno, ni siquiera, salvo acuerdo al respecto, unos ingresos mínimos.

Existe, es cierto, una gran heterogeneidad en las plataformas que impide obtener conclusiones generales válidas para toda prestación de servicios realizada a través de las mismas. Y también un halo oscuro en la información proporcionada por las plataformas sobre la configuración de la prestación de servicios y en las condiciones generales de contratación, que dificulta el conocimiento del

<sup>67</sup> SJS núm. 19 de Madrid, de 22 julio de 2019.

<sup>68</sup> SJS núm. 6 de Valencia, de 1 de junio de 2018.

funcionamiento de las plataformas y del seguimiento y control que ejercen sobre los prestadores de servicios.

Hay plataformas tecnológicas, que realizan una labor de mera intermediación para facilitar el encuentro de sus usuarios, prestadores de servicios y clientes, sin influir sustancialmente en las condiciones de prestación del servicio. Estas aplicaciones pueden actuar fuera del ámbito de la colocación, pero también como agencias de colocación o incluso como empresas de trabajo temporal. Otras plataformas, en cambio, sobrepasan esa labor de mediación y organizan estructuralmente el servicio que ofertan, que puede exigir una prestación presencial o meramente telemática y mayor o menor cualificación.

Deliveroo es una plataforma prestadora del servicio de comercialización, venta y entrega a domicilio de comida preparada de restaurantes. La existencia de doctrina judicial permite conocer su funcionamiento a través de los hechos probados. Mediante una aplicación informática y una web, Roofoods Spain S.L. promociona productos de los restaurantes asociados y ofrece a los clientes su adquisición y entrega a domicilio. Realiza una intermediación a tres bandas, entre el cliente que hace el pedido, el restaurante que prepara y sirve el menú y el repartidor que se encarga de la entrega. Para organizar el servicio, tiene una plantilla estructural de trabajadores por cuenta ajena que, a través de diferentes departamentos y con ayuda de la aplicación informática, organizan y controlan la calidad del servicio y responden ante restaurantes y clientes. Pero la recogida del menú en el restaurante elegido por el cliente y la entrega a domicilio se encarga a trabajadores autónomos –económicamente dependientes, si cumplen los requisitos exigidos para ello- con los que se celebran contratos de colaboración.

El reclutamiento de los repartidores, la información que se les facilita para la prestación del servicio, con indicaciones expresas sobre los requisitos a cumplir en materia fiscal y de Seguridad Social, y la asignación de tareas no dejan espacio a la autonomía organizativa ni al emprendimiento. Tampoco la articulación de las condiciones de prestación del servicio a través de contratos tipo, que se fijan unilateralmente por la empresa y han variado ligeramente en entornos geográficos y en momentos temporales diferentes, probablemente en un intento de huida del marco protector del Derecho del Trabajo. Y ello pese al vínculo no laboral con el que la plataforma contrata a los repartidores. El emprendimiento o nicho de negocio lo genera la plataforma prestadora del servicio, que precisa atraer a un elevado número de prestadores del servicio de reparto para garantizar la cobertura de la demanda de servicios en todas las franjas horarias que se ofertan.

El *rider* se da de alta en la aplicación para recibir encargos en la franja horaria que se le asigna y que ni siquiera siempre es libre de elegir, al menos de forma automática. Es la plataforma la que, mediante algoritmos, asigna los pedidos al mensajero disponible que mejor se adapta, por proximidad y excelencia, a

los requerimientos del encargo, para reducir costes y ajustar, bajo parámetros de eficacia y eficiencia, la oferta y la demanda. Una vez aceptado el pedido, se le van facilitando los datos del reparto que necesita conocer en cada momento y se hace un seguimiento y control de calidad del servicio mediante sistemas de geolocalización. La empresa le proporciona, además, indicaciones, pautas de conducta e incluso prohibiciones, que compaginan mal con la naturaleza del trabajo autónomo.

Si bien es cierto que los pronunciamientos judiciales formalizados hasta el momento coinciden en afirmar de forma unánime, en el caso de Deliveroo, la existencia de una relación laboral con los repartidores, examinar de forma aislada indicios de laboralidad y de autonomía, podría poner en duda la concurrencia de alguno de los presupuestos configuradores de la relación laboral y desvirtuar la naturaleza laboral del trabajo desarrollado por los *riders*.

En cambio, un análisis global de la prestación de servicios de recogida y entrega de pedidos que se realiza, con el soporte de la plataforma y bajo el marco directivo y de organización estructural de Roofoods Spain S.L., y de la retribución del repartidor, pone de manifiesto la existencia real de una prestación de servicios subordinada y, por tanto, de una relación laboral subrepticia, no adecuadamente formalizada. La titularidad del móvil con conexión a internet y del vehículo, que se le exigen al repartidor, tiene un peso insignificante si se comparte con la estructura organizativa que la empresa pone al servicio de la actividad a través de la plataforma. La posibilidad de sustituir al mensajero y de subcontratar la actividad no debe tampoco desvirtuar la relación laboral cuando son esporádicas. Ni siquiera en otro caso, pues encajaría en la opción de asociar a un auxiliar o ayudante, que ofrece el art. 10.3 ET. Tampoco plantea problemas a la existencia de una relación laboral la ausencia de exclusividad y la posibilidad de simultaneizar la actividad con el trabajo en otras plataformas incluso de la competencia sin vulnerar la prohibición de competencia desleal, al permitirse expresamente en el contrato, ser un trabajo poco cualificado y no manejar el trabajador información confidencial o sensible que pueda interesar a la otra empresa.

Por lo demás, la flexibilidad en la disponibilidad y ordenación del tiempo de trabajo del repartidor y la libertad real para aceptar o rechazar los pedidos asignados, se limitan por la aplicación de algoritmos que tienen en cuenta la fiabilidad o excelencia y penalizan la escasa disponibilidad y el rechazo de los pedidos, condicionando la asignación que semanalmente se realiza de zonas y franjas horarias. También por la necesidad de percibir unos ingresos mínimos y las retribuciones reducidas por servicio efectuado. La geolocalización del repartidor, aunque facilita la asignación del pedido con criterios de eficiencia y eficacia y permite un seguimiento del pedido que puede mitigar o evitar incidencias, implica también un control de la prestación del servicio. La retribución



la abona la plataforma, contra factura elaborada por ella y sin capacidad alguna de negociación o fijación del precio de sus servicios por el *rider*. El sistema de valoración que realiza la propia plataforma mediante la geolocalización y la no observancia de indicaciones o la transgresión de prohibiciones pueden determinar su exclusión de la plataforma, si no se cumplen unos mínimos no conocidos pero exigidos por la empresa.