

Conflictos en plataformas digitales: precariedad laboral y acción colectiva de los trabajadores de Rappi en Colombia*

Conflicts in Digital Platforms: Precarious Work and Collective
Action of Rappi Workers in Colombia

Conflitos nas plataformas digitais: precarização do trabalho e ação
coletiva dos trabalhadores da Rappi na Colômbia

MARÍA ROCÍO BEDOYA BEDOYA**

BRAHIAM SANTIAGO OCAMPO PARIAS***

CARLOS HERNÁN VALENCIA OROZCO****

FECHA DE RECEPCIÓN: 26 DE JUNIO DE 2023. FECHA DE APROBACIÓN: 17 DE OCTUBRE DE 2023

Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13427>

Para citar este artículo: Bedoya, M., Ocampo, B., & Valencia, C. (2024). Conflictos en plataformas digitales: precariedad laboral y acción colectiva de los trabajadores de Rappi en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos*, 26(1), 1-32. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13427>

* Este artículo es resultado de la investigación titulada “Las plataformas digitales de trabajo en Colombia: conflictos, derechos laborales y de la seguridad social y acción colectiva”, inscrita en el Comité para el Desarrollo de la Investigación (CODI) de la Universidad de Antioquia, mediante el acta No. 2021-43510 del 15 de septiembre del 2021.

** Profesora titular de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Doctora en Gobierno y Administración Pública. Magíster en Ciencias Políticas, especialista en Derecho Laboral y Seguridad Social. Correo electrónico: maria.bedoya@udea.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0219-6206>

*** Profesor de cátedra de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Correo electrónico: brahiam.ocampo@udea.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2615-2972>

**** Estudiante de décimo semestre del programa de Derecho de la facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia: chernan.valencia@udea.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-8183-2221>

RESUMEN

Las plataformas digitales de reparto son expresión de los nuevos desarrollos tecnológicos y de las comunicaciones, es un nuevo modelo de negocio que creció exponencialmente durante la pandemia del COVID-19 y que ha visto una ventana de oportunidad para los dueños de las aplicaciones y quienes deciden invertir en el negocio. Este escrito se propone explorar los conflictos discursivos y materiales en las plataformas, así como las condiciones laborales y la acción colectiva de los trabajadores de Rappi en Colombia. Para ello se adopta una estrategia teórico-metodológica que combina investigación documental y trabajo empírico desde la perspectiva del capitalismo de plataformas.

Palabras clave: plataformas digitales de reparto; Rappi; conflictos; precariedad laboral; derechos laborales; acción colectiva.

ABSTRACT

Digital delivery platforms are an expression of new technological and communications developments and a new business model that grew exponentially during the COVID-19 pandemic and saw a window of opportunity for application owners and those who decided to invest in the business. This paper intends to explore the discursive and material conflicts on the platforms, the working conditions, and the collective action of Rappi workers in Colombia. For this, a theoretical-methodological strategy was adopted that combines documentary research and empirical work from the perspective of platform capitalism.

Keywords: Digital delivery platforms; Rappi, conflicts; job insecurity; labor rights; collective action.

RESUMO

As plataformas digitais de entrega (delivery) são a expressão de novos desenvolvimentos tecnológicos e de comunicações, e, de um novo modelo de negócio que cresceu exponencialmente durante a pandemia de COVID-19. Este modelo de negócios tem sido visto como uma janela de oportunidade para os donos dessas aplicações e para quem decide investir nelas. Este artigo tem como objetivo explorar os conflitos discursivos e materiais nas plataformas, bem como as condições de trabalho e ação coletiva dos trabalhadores da Rappi na Colômbia. Para isso, adota-se uma estratégia teórico-metodológica que combina pesquisa documental e trabalho empírico na perspectiva do capitalismo de plataforma.

Palavras-chave: plataformas digitais de entrega; Rappi, conflitos; precariedade no; direitos trabalhistas; ação coletiva.

Introducción

Las grandes empresas de plataformas digitales han dedicado enormes esfuerzos comunicativos para ser consideradas parte de la “economía colaborativa”, cuyo modelo económico se fundamenta en los usuarios que aprovechan las nuevas tecnologías para prestar, comprar, vender, compartir o alquilar bienes y servicios. A pesar de los esfuerzos por erigirse en guías de este nuevo paradigma y de la receptividad que han tenido en algunos sectores sociales y estamentos públicos, un análisis detenido de los últimos desarrollos apunta al mayor valor explicativo de otro concepto que también está en auge: el capitalismo de plataformas (Vidal, 2019).

El propósito de esta ponencia es analizar los conflictos que tienen lugar en —o que son provocados por— las plataformas digitales. Para ello, es importante conocer las características de esas plataformas en las que se ejecutan diversas aplicaciones o programas y las dinámicas que se desarrollan en esa novedosa estructura de trabajo, en el marco de una nueva forma de reorganización del capitalismo conocida como *capitalismo de plataformas*. En la primera parte, se estudia la economía colaborativa en la era del capitalismo digital, advirtiendo que existen conflictos discursivos que pretenden explicar y justificar esa forma de trabajo y que expresan una cooptación del término “*colaborativo*”, en contravía de la economía social solidaria, que en efecto tiene un potencial emancipador (Laín, 2017) o el concepto de ciudad colaborativa, acuñado por Albert Cañigueral (2014), que alude al resultado de un proceso de co-construcción entre ciudadanos, ayuntamientos y entidades privadas, como ocurre con la ciudad de Barcelona en España.

En la segunda parte, se analizan los conflictos materiales que pasan entre diferentes actores del mundo de las plataformas digitales, y que tienen que ver con el carácter de las plataformas y su extracción de rentas, la explotación laboral de los trabajadores, los efectos desreguladores sobre el mercado laboral y los efectos mercantilizadores sobre el espacio urbano. En la tercera parte, se examinarán las precarias condiciones laborales que padecen los trabajadores de plataformas digitales de reparto y su respuesta en términos organizativos y de acción colectiva, en procura de alcanzar derechos y garantías laborales.

Teóricamente, se exploran los conceptos de economía colaborativa y capitalismo de plataformas, con el propósito de señalar el mayor valor explicativo de este último, para comprender y explicar los conflictos económicos, laborales, sociales y urbanos en torno a la “economía colaborativa”. Así mismo, se estudian los conceptos de precariedad laboral y acción colectiva, para comprender mejor el porqué y el para qué de las acciones movilizadoras realizadas por trabajadores/as de las plataformas digitales objeto de estudio.

Metodológicamente, se adoptó una estrategia mixta que combina el enfoque cualitativo y la investigación documental para el análisis de Rappi en Colombia. Con este fin se realizaron dos grupos focales y diez entrevistas semiestructuradas. Conviene aclarar que si bien en un principio, la investigación quiso analizar el caso de los trabajadores de iFood y en efecto se hicieron algunas entrevistas y grupos focales a trabajadores de esta plataforma, a finales del 2022 la situación cambió, debido a que el aplicativo y la operación cesó actividades en Colombia, a causa del contexto global que le obligó a terminar la relación con sus 250 000 compradores mensuales y 20 000 restaurantes en el país (El tiempo, 2022; Vargas, 2022), razón por la cual el estudio se profundizó en Rappi únicamente.

El análisis permite concluir que la actividad económica realizada mediante las plataformas digitales de reparto y ligada a intereses de diversas empresas que se benefician de la extracción de rentas, no se sustenta en la colaboración entre partes, sino en procesos propios de la economía política del capitalismo, basados en la explotación laboral a los trabajadores que laboran en ellas, lo que por su parte ha provocado procesos de organización y movilización, en búsqueda de salarios superiores, mejores condiciones de trabajo, mayores garantías y pleno reconocimiento de sus derechos laborales individuales, colectivos y de la seguridad social.

La economía colaborativa en el capitalismo digital

La economía colaborativa surge en un contexto de crisis del capitalismo global en el 2008, aumento del hambre, la pobreza y una

profunda precariedad laboral. En esta situación, gran parte de la población afectada trató de buscar nuevas posibilidades de ingreso, así como acceder a servicios más económicos y diversificados, situación que se hizo más evidente durante la pandemia provocada por el COVID-19. Se trata de un discurso y una retórica que a veces se confunde con la economía social y solidaria (Fernández & Miró, 2016), o con la economía del bien común (Subirats & Rendueles, 2016; Vila-Viñas & Barandiaran, 2015), pero que es preciso diferenciar para identificar los impactos de unos y otros.

La economía colaborativa: marea sociocultural vs. discurso

Quienes promueven la economía colaborativa la conciben como una “marea sociocultural” (Botsman & Rogers, 2012) que está transformando la sociedad y ha provocado una auténtica “revolución colaborativa” (Cañigual, 2014), la cual promete generar relaciones económicas más sostenibles y beneficiosas para todo el mundo, mediante prácticas de solidaridad e intercambio informal. Sin embargo, la llamada economía colaborativa en plataformas digitales, extiende su actividad por todo el mundo provocando impactos económicos, sociales y laborales que ponen en duda el concepto mismo de colaboración y las prácticas de una economía social solidaria o el concepto de ciudad colaborativa acuñado por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (Cippec, 2022).

En este sentido, Alonso et al. (2016) plantean lo siguiente:

En qué medida esta aparente revolución colaborativa forma parte de un discurso cada vez más asentado de vivir con menos —*downshifting*—, y de este modo, repensar el consumo desde valores más éticos, sostenibles; o por el contrario, el efecto de contención en el gasto y las formas alternativas de consumo, basadas en la reutilización de recursos a menudo infrautilizados (dando prioridad al acceso a los productos en lugar de a la propiedad o adquisición de los mismos) “no son tanto el resultado en un cambio de estilo de vida —hacia nuevas formas de hedonismo alternativo— como un efecto disciplinario para imponer las medidas de recorte social que exige el mercado”. (Alonso et al., 2016, p. 34)

Aunque las empresas gestoras de este tipo de economías emergentes insisten en ser aliadas de la ciudadanía, generar comunidad y mantener el sello de informalidad asociado a la actividad que realizan; lo cierto es que esta estrategia les permite hacer al mismo tiempo reclamos comerciales y rehuir de las presiones fiscales y de las obligaciones laborales. De allí, la importancia de tratar de esclarecer la verdadera naturaleza de los nuevos modelos de negocio asociados a las tecnologías digitales, en aras de no quedar atrapados en ese doble vínculo, entre lo dicho y lo hecho, por los gestores de estos negocios.

La economía colaborativa, un modelo gestado en Silicon Valley

La economía colaborativa es, en buena medida, el resultado del proceso de maduración y “capitalización” de estos modelos gestados en Silicon Valley al calor de las inversiones del capital riesgo que allí se concentran, en busca de proyectos rentables que financiar en clave de la economía colaborativa. Desde esta perspectiva, las plataformas digitales de reparto ponen en circulación bienes y recursos con los que previamente no se comerciaba —esa habitación que no usamos, la bici que se quedó pequeña, el taladro del garaje, etc.—, y que ahora, se incorporan a los mercados digitales regulados por estas entidades. En otras palabras, de lo que se trata es de rentabilizar lo que se conoce como la “capacidad ociosa” o “infrautilizada” de los recursos y bienes. Al hacerlo, la plataforma obtiene un porcentaje por cada transacción, por lo que sus ingresos crecen exponencialmente mientras los costes lo hacen aritméticamente (De Rivera et al., 2017).

El diseño, la construcción y el desarrollo de las plataformas requieren de una gran inversión en I+D —en ocasiones superiores al presupuesto que muchos estados europeos dedican a la investigación o educación (De Rivera et al., 2017)—, pero una vez logrado el nivel adecuado de funcionalidad y el volumen necesario de usuarios, los costes se mantienen estables y la rentabilidad crece. En otras palabras, la gran particularidad de las empresas digitales, como hemos señalado, es su escalabilidad: una vez desarrollada la infraestructura, el coste marginal de cada nuevo usuario o transacción tiende a cero, por lo que el volumen del negocio se puede incrementar manteniendo estables los costes de

servicio. Facebook, por ejemplo, facturó 18 000 millones en el 2015, mientras que el número de trabajadores no superaba los 10 000, lo que representa una rentabilidad muy alta con un bien escaso en el mundo de las finanzas (Menlo Park, 2015).

Desde un enfoque materialista, estos modelos de negocio incorporan nuevos recursos al sistema de mercado y lo hacen de una forma suficientemente eficiente como para que el proceso de acumulación del capital continúe (Rushkoff, 2016). El modelo de negocio es tan eficiente que su desarrollo desemboca en el establecimiento de grandes monopolios digitales, de forma que unas pocas plataformas pueden acabar gestionando la mayor parte de las transacciones comerciales. Por ello, las multinacionales de la economía colaborativa amenazan con extender a todos los sectores económicos la situación de monopolio u oligopolio, que ya se da en el consumo de contenidos digitales, en la gestión de correo electrónico, la búsqueda y publicidad online, y los servicios de redes sociales. Una vez alcanzada esta situación, las nuevas empresas digitales controlarán de una forma más directa y efectiva el desarrollo económico, los derechos laborales, e incluso la capacidad recaudatoria de los Estados (De Rivera et al., 2017). Además, la clave del negocio está en establecer un monopolio financiado por un capital riesgo para resolver un problema único, utilizando la tecnología como camino, para escapar a la competencia en un mundo globalizado (Thiel, 2014, p. 27).

La economía colaborativa en la lógica neoliberal

En este contexto de economía colaborativa, la lógica neoliberal se expresa nítidamente en la transformación del consumidor en un pequeño emprendedor, responsable de su propio negocio personal. Emerge así la figura del *prosumidor*, que se presenta como la realización de la promesa de obtener una economía más cercana, sin división entre productores y consumidores, pero que no es otra cosa que la realización práctica del ideal neoliberal del “homos económicos como empresario de sí mismo” (Foucault, 2007, p. 264; Gil, 2017).

Como si fuera poco, el auge de estas multinacionales se corresponde con el debilitamiento del sistema público; una correlación en la que algunos autores ven un vínculo causal: cuanto más poder acumulan

las empresas tecnológicas, más se debilita la gestión pública, y a su vez, más se legitiman las funciones de regulación social ejercidas por estas empresas (De Rivera, 2013, 2017; Vaidhyanathan, 2011). En este ámbito, parece existir una marcada falta de iniciativas públicas para establecer estrategias en la defensa del bien público, especialmente en materia de nuevas tecnologías y entornos digitales (De Rivera et al., 2017).

Desde la óptica de los derechos laborales de quienes trabajan en plataformas digitales, el capitalismo de plataformas implica un serio debilitamiento de las condiciones laborales generadas por un modelo que supuestamente funciona como un sistema de control autónomo del trabajador y sistemas artificiales de meritocracia, pero que en realidad opera bajo la supervisión difusa de los sistemas de evaluación y control, creados por quien maneja la aplicación, de manera similar “a imagen de los mecanismos de *feedback* negativo ideados por la cibernética” (Wiener, 1950).

De acuerdo con Rivera et al. (2017), la lógica del microemprendimiento transfiere toda la responsabilidad del éxito laboral al individuo aislado y desprotegido, al tiempo que los sistemas privados de contratación se presentan como proveedores de oportunidades, en vez de facilitadores de la explotación laboral. En definitiva, la mayor parte de lo que se conoce como economía colaborativa representa la expansión del capitalismo de plataformas digitales (Morozov, 2015, 2018, citado por De Rivera et al., 2017), desde el que se perfila un horizonte de economías personalizadas que darán lugar a estructuras sociales más polarizadas y a engañosas dinámicas de movilidad social. Algunos autores califican este escenario emergente como “neo-feudalismo del capitalismo cognitivo” (Kostakis & Bauwens, 2014), para remarcar la acumulación de poder que se concentra en los gestores de los monopolios digitales, a expensas de los derechos económicos, civiles y digitales de la gran mayoría. Ante este panorama, es necesario cuestionar los discursos propagandísticos y los señuelos de la economía colaborativa,¹ con el propósito de generar un debate que permita comprender mejor las dinámicas socioeconómicas detrás de estos sistemas y diferenciar entre economía colaborativa en

¹ Para profundizar en esta temática, véase De Rivera et al. (2016), Gordo et al. (2017); OCU (2016).

plataformas digitales —para encubrir trabajadores subordinados o falsos autónomos desregulados— y economía colaborativa —realmente social y solidaria con alto potencial emancipador—.²

Conflictos materiales en plataformas digitales de reparto

Los startups y la extracción de renta: el caso de Rappi

Rappi es una de las denominadas *startups* más importantes en Latinoamérica. Surgió en el 2015 por iniciativa de tres estudiantes de la Universidad de los Andes y tuvo un posicionamiento rápido como marca. Los *startups* son modelos de empresas emergentes que crecen rápido desde su fase inicial de desarrollo, generalmente tienen una estructura organizativa pequeña y ágil, y buscan ofrecer productos o servicios innovadores, con una idea original para aprovechar una oportunidad de mercado que aún no ha sido explotada, con el propósito de crecer rápidamente y escalar su negocio, a menudo a través de una fuerte presencia en línea o en dispositivos móviles (Vidal, 2019).

En general, los *startups* se caracterizan por tener un enfoque innovador en la solución de un problema o necesidad del mercado, y por utilizar tecnología o modelos de negocio emergentes para diferenciarse de la competencia; por ejemplo, el sector hotelero compite en la actualidad con modelos tecnológicos como Airbnb, y en el sector de alimentos y servicios, Rappi compite mediante las plataformas digitales de reparto.

Estas empresas necesitan capital inicial para sufragar su desarrollo y crecimiento, por tanto, es común que busquen inversores y financiamiento de capital de riesgo para costear sus operaciones. A menudo operan en un ambiente altamente competitivo, por lo cual necesitan invertir recursos en la investigación, el desarrollo, la expansión y el crecimiento del negocio, como lo ha hecho Rappi, para hacer presencia en nueve países y 250 ciudades latinoamericanas, en tan solo ocho años de existencia (Sánchez, 2022).

² Véase a Laín (2017).

Dicha plataforma digital de reparto (Rappi) ha requerido servidores para alojar la información digital y diversificar su oferta, que va más allá del reparto de alimentos y bienes, hasta hacer transacciones, logística en las ciudades, entre otras. La falta de liquidez a partir del monto inicial invertido y la expectativa de recuperación y generación de ganancia también puede limitar la capacidad de un inversor para ajustar sus carteras y equilibrar los riesgos financieros, en lo que se refiere a que el *startup* fracase o el equilibrio sea más lento de lo esperado.

En esa línea, es importante observar los estados de pérdidas y ganancias de Rappi entre el 2016 y 2019:

Mientras en el 2016 sus ingresos ordinarios alcanzaron los 6 048 millones de pesos colombianos (1.89 millones de dólares), tuvo pérdidas por 19 226 millones (6.02 millones de dólares) y dos años después se observa que los ingresos llegaron a 77 227 millones (24.20 millones de dólares), con un alza de 307% frente al 2017, a la vez que las pérdidas se incrementaron hasta 156 014 millones (48.89 millones de dólares) con alzas de 176%. (Benavides, 2019)

Esta idea de emprendimiento fue obra de los colombianos Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín en el 2015, sin embargo, rápidamente recibió grandes inversiones de capital para su funcionamiento:

Los inversores existentes en la tecnológica colombiana incluyen a SoftBank, DST Global, Delivery Hero, Sequoia Capital, Andressen Horowitz, YCombinator, entre otros. En total, desde sus inicios, han obtenido cerca de US \$1.700 millones en capital de riesgo para su operación. (Caparoso, 2020)

En pocos años Rappi creció al punto de convertirse en un *unicornio*, denominación que se le asigna a las empresas que sobrepasan el capital de 1 000 millones de dólares sin cotizar en la bolsa de valores (Torres, 2020).

En lo que respecta al crecimiento económico de este tipo de empresas, se debe analizar el proceso de extracción de renta, por el cual un

individuo o una organización se beneficia de una actividad económica sin contribuir al valor agregado de la misma. En el caso de Rappi, los dueños aportan la plataforma digital, pero no es la empresa quien asume el valor agregado de trabajo, así que la extracción de renta implica obtener beneficios económicos sin crear valor agregado significativo, y puede tener efectos negativos en la economía en general al desviar recursos y recompensar la inactividad o la posesión, en lugar de la producción y la innovación. Además, las ganancias se van a manos de inversores extranjeros, que no las invierten en el país, lo que caracteriza a los capitales golondrina con efectos perversos para la economía del país.

Otra cuestión importante en este modelo de negocio, es el valor que se crea en el proceso de producción de bienes y servicios, y que excede el costo de los insumos utilizados en el proceso. Este valor es generado por los trabajadores a través de su trabajo y es apropiado por los empleadores como beneficio (plusvalía), mientras que la extracción de renta se refiere a la obtención de beneficios económicos sin crear valor agregado significativo.

En el caso de Rappi, una de las formas de extracción de renta más comunes es a través de las comisiones que la plataforma cobra a los trabajadores, comercios y restaurantes, lo que reduce la ganancia neta del trabajador y aumenta el costo al consumidor final. También cuando funge como intermediaria en la transacción entre el consumidor final y el local comercial, o a través de la captura de datos de los usuarios y su posterior uso en la toma de decisiones comerciales o en la venta a terceros (Slee, 2016).

Así las cosas, se puede afirmar que la extracción de renta en las plataformas digitales de reparto no procede de la transformación de bienes de consumo, sino del proceso de intermediación que realizan las empresas de plataformas digitales para capitalizar ganancias con cada domicilio realizado, en el que persiste la explotación laboral y la plusvalía, pues de por medio está la fuerza de trabajo del domiciliario y el uso de las plataformas por parte de los consumidores, mediante las cuales los dueños de las aplicaciones obtienen una ganancia en beneficio, no de quien tuvo la idea de emprendimiento, sino de los inversionistas que son quienes extraen renta, se benefician de la plusvalía generada

por los trabajadores, y por tanto, deben ser los responsables de los derechos, garantías laborales y de la seguridad social de los trabajadores.

Efectos sobre el mercado laboral

En la actualidad, debido a las nuevas dinámicas globales del mercado, el comercio electrónico ha tenido gran incidencia en el mercado laboral colombiano, dado que las empresas digitales a través de las plataformas reducen sus costos de operación, evitan que el cliente se desplace hacia una instalación física y, además, por tratarse de un medio digital, los negocios suelen tener mayor alcance frente a potenciales consumidores por medio de vitrinas digitales; cuestión que se incrementó con la pandemia por COVID-19, y que fue potenciada por fuerza de trabajo mayoritariamente joven (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

Según cifras oficiales del DANE (2022), la tasa de ocupación con fecha de corte a marzo de 2022, para el total de personas entre 15 y 28 años fue de 44,0%, presentando un aumento de 2,5 p.p. comparada con el trimestre enero-marzo 2021 (41,5%) y la tasa de desempleo de la población joven se ubicó en 21,3%, registrando una disminución de 3,3 p.p. frente al trimestre enero-marzo 2021 (24,6%). Sin embargo, el panorama no deja de ser desalentador, toda vez que, la cifra de la fuerza de trabajo de la población joven desempleada es amplia y en efecto “las plataformas se convierten en una oportunidad para quienes han sido excluidos del mercado laboral o para quienes quieren ingresar a él” (OIT, 2021, p. 104).

Ahora bien, las plataformas digitales tienen un efecto característico sobre el mercado laboral, son atractivas, ya que permiten bajo un supuesto de autonomía y flexibilización laboral, ingresos intermitentes y jornadas de trabajo laxas de acuerdo a las preferencias del trabajador, sin desconocer que las plataformas digitales “[...] también crean oportunidades de generación de ingresos flexibles, y en algunos casos complementarios a otras jornadas de trabajo, que son escasas en el mercado laboral colombiano” (Fedesarrollo, 2021, p. 6). De igual modo, pese al auge de las plataformas digitales en cuanto al mercado laboral y la mano de obra, la realidad es que la situación laboral de los trabajadores

en materia de derechos y garantías, tiende a ser precarizada por las mismas empresas que, a través de las plataformas ofrecen sus servicios con afán de lucro y obligan al trabajador a desarrollar su capacidad de autoexplotación (Scasserra, 2021).

Además de la supuesta autonomía y flexibilización laboral en los horarios —que son las características más apetecidas por los trabajadores, y que se pone en entredicho con las largas jornadas de quienes dependen económicamente de esta actividad—, estos deben aceptar los términos y condiciones definidos unilateralmente por Rappi, los cuales mantienen altos niveles de disciplinamiento y control de los trabajadores, quienes en su mayoría son migrantes venezolanos en Colombia, “gracias a las bajas barreras de acceso a la generación de ingresos que tiene el subsector” (Fedesarrollo, 2021).

Por último, hay que mencionar que las plataformas digitales llegaron para quedarse y suman oportunidades laborales, especialmente para los jóvenes (CAF–Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2021); no obstante, las dinámicas del mercado laboral que se derivan de estas, es un asunto que se debe observar y discutir a detalle, pues no solo son relevantes las oportunidades de ingreso a una plataforma digital de reparto, sino también las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, la situación de los derechos laborales y de la seguridad social de quienes trabajan en ella, asuntos que preocupan en términos de las posibilidades que ofrece el mercado y de sus consecuencias en materia de garantías y derechos de los trabajadores.

Efectos sobre el espacio urbano

Las plataformas digitales de servicios y mensajería están generando dos problemas en el espacio público; uno referido a la seguridad vial, y otro relacionado con la ocupación del espacio público (Sánchez, 2019).

Las dificultades en la seguridad vial tienen que ver con el creciente uso de los medios de transporte de los trabajadores de plataformas digitales de reparto en las calles de las grandes ciudades (bicicletas, motocicletas y autos), que utilizan para la entrega de los domicilios. En cuanto a la ocupación del espacio público, esta ocurre por la forma de trabajo (entrega de domicilios) y porque los dueños de las empresas

digitales no proveen lugares de trabajo para que los domiciliarios puedan esperar sus pedidos, resguardarse de las inclemencias del clima, tomar sus alimentos, descansar, compartir con sus compañeros de trabajo, entre otras necesidades elementales.

Esa ocupación desregulada e improvisada del espacio público provoca *alteración de la convivencia, procesos de inequidad y nuevas dinámicas urbanas* que necesitan regulación por parte del Estado, en todos aquellos territorios donde prestan sus servicios, dada la expansión urbana y su nueva estética que se convierte en la expresión de transformaciones económicas, sociales y políticas (Pieretti & Castrignanò, 2010). Paralelamente, con el aumento del tamaño de las ciudades, se ha incrementado el consumo de energía, el uso de los recursos naturales, la necesidad de una remodelación territorial, de una infraestructura adecuada y la llamada gentrificación, que describe el proceso de renovación de zonas urbanas degradadas por la afluencia de grupos sociales más acomodados (Degli et al., 2020).

Ante estos retos, se precisa de una revalorización de las ciudades (Almendáriz, 2019), una resignificación del espacio urbano y unos planes, programas y políticas públicas que logren resolver de manera coordinada y articulada los problemas que generan las plataformas digitales en las grandes ciudades, donde claramente la ciudadanía se ve confrontada por la existencia de tensiones entre dos derechos fundamentales: el derecho al trabajo de unos y el derecho al espacio público de otros.

Condiciones laborales y acción colectiva de los repartidores de Rappi

Las condiciones laborales de los repartidores de Rappi, están supeeditadas por aspectos tecnológicos que inciden en su esfera laboral individual y colectiva. Es necesaria su realidad laboral, en materia de condiciones y derechos laborales, y los modos como estos influyen en la decisión de gestar y participar en organizaciones sindicales y otras formas de acción colectiva.

Es de resaltar que, dentro de los hallazgos de la investigación, se identificaron una serie de plataformas digitales a las que cada domiciliario

accede al mismo tiempo para realizar su actividad laboral y obtener los ingresos que requiere, pues las garantías laborales que ofrece una sola aplicación, no resultan suficientes para satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia, así lo relata uno de los entrevistados:

La plataforma ahorita, todas están en una situación difícil, que, digamos que está apretada la cosa, entonces uno tiene que tener varias, de hecho, yo tengo cuatro, también estoy en Rappi. (O. E. M., comunicación personal, 14 de septiembre de 2021)

Derechos individuales

Empresas como Rappi niegan la existencia de la relación laboral con el domiciliario, mediante una retórica cuestionable de considerar a los trabajadores *simples asociados* o *colaboradores* o *trabajadores independientes*, desconociendo los derechos laborales que se derivan de una relación laboral. Según la empresa Rappi, la relación contractual con el trabajador se perfecciona mediante la aceptación de los “términos y condiciones”, en cuyas cláusulas se encuentran las estipulaciones que imparte el dueño de la aplicación y que debe acatar el domiciliario para poder hacer uso de la plataforma (Ranz et al., 2019).

La supuesta autonomía que describe la plataforma de Rappi en sus términos y condiciones, se desdibuja debido a las atribuciones por parte de los dueños de la empresa para obligar al domiciliario a cumplir metas, so pena de aplicarle restricciones o incluso sanciones. Los domiciliarios de Rappi están obligados a mantener “su estado del celular”, en *modo aceptación*, o de lo contrario, no reciben notificaciones de domicilios por parte de la plataforma, según lo confirman los trabajadores entrevistados.

En los términos y condiciones de Rappi se hace alusión al contrato de mandato, que supuestamente existe entre el domiciliario y el consumidor, y a la autoaceptación que, si bien aparentemente no es obligatoria, sí obliga a los rappideros a aceptarla para poder recibir pedidos y recompensas, lo cual sugiere que la subordinación es voluntaria, pero en la práctica resulta obligatoria para poder hacer uso eficaz de la plataforma.

Estos procesos tecnológicos son impulsados por emprendedores e inversores que le apuestan a este nuevo modelo de negocio y que, para optimizar sus ganancias, participan de la dinámica de la flexibilización laboral. Aunque la empresa Rappi niega la existencia de la subordinación laboral de sus trabajadores, bajo el supuesto de no exigirles el cumplimiento de un horario de trabajo y permitirles ciertos niveles de autonomía, lo cierto es que hay subordinación económica, debido a que el trabajador depende económicamente de lo que devenga en la aplicación; además, hay otros indicios que pueden llegar a configurar la subordinación jurídica, entre los que se destacan: los premios, los bloqueos, la exigencia de presentación personal del servicio, la calificación por rendimiento, el cumplimiento de horarios, la remuneración definida por el dueño de la aplicación en función de la distancia a recorrer, las condiciones geográficas y meteorológicas, la prohibición de consumir bebidas embriagantes o alucinógenos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico.

En lo que tiene que ver con las sanciones, que también son frecuentes en las plataformas y es otro indicio de la subordinación jurídica, uno de los entrevistados comenta:

[...] Sí he recibido sanciones, por lo general han sido cortas. Por liberar pedidos que están muy mal pagos con respecto a la distancia que vamos a recorrer y simplemente yo decido, o las condiciones meteorológicas, está lloviendo o algo así, simplemente yo decido liberarlo y ellos nos bloquean (P. D, comunicación personal, 19 de octubre de 2021).

La sensación de libertad que tienen los trabajadores de estas empresas, es en realidad una libre explotación por parte del domiciliario, que por necesidad de obtener un ingreso o ajustar los que ya tiene, se auto explota asumiendo horarios que superan la jornada ordinaria de trabajo (8 horas diarias), con remuneraciones por debajo del salario mínimo, lo que supone una desmejora en el paradigma laboral, en el cual el empleador ni siquiera suministra medios de producción, ni herramientas de trabajo, ni elementos de protección y seguridad para

que el trabajador entregue su fuerza de trabajo, tal como lo ordena la regulación laboral colombiana.

Respecto a los instrumentos de trabajo adecuados y necesarios para la ejecución del encargo por parte del rappidero, la dotación entendida como calzado y vestido de labor, y los elementos de protección y seguridad en las actividades propias de un repartidor, son todos suministrados por los mismos repartidores: celular, bicicleta o moto, maletín, chaqueta y gorra, que además, se les exige sean de muy buena calidad.

En lo que tiene que ver con los elementos de seguridad y protección, el escenario propio de los repartidores es la ciudad y la calle, enmarcados en una óptica de servicio que supone realizar una entrega. Si bien, esos elementos de seguridad y protección tienen un cometido principal, y es evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales por la exposición permanente al sol y al agua, teniendo en cuenta los desplazamientos para realizar las entregas, tampoco están siendo cubiertos por los dueños de la empresa digital, como lo afirma uno de los entrevistados: “por lo menos lo que es el impermeable y el casco fue por cuenta propia porque la aplicación no te da [...]” (C. B., comunicación personal, 11 de noviembre de 2021).

En cuanto a la seguridad social, las plataformas digitales obligan al repartidor a cotizar y pagar el 100% de las cotizaciones a salud y pensión, como ocurre con los trabajadores de Rappi, quienes al aceptar los términos y condiciones para el uso de la plataforma, se obligan a estar afiliados al sistema de seguridad social durante su vinculación laboral.

El tema de riesgos laborales es de los más complicados en este tipo de trabajo que se realiza en la calle, en el que se está constantemente expuesto a los peligros meteorológicos y de transporte, ya que el costo de la cotización es la primera barrera para que el domiciliario acceda a los riesgos laborales, pero más problemático aún, es la determinación del lugar de trabajo del repartidor, al ser la ciudad en toda su extensión; por ende, los riesgos laborales deben ser bien delimitados para establecer claramente dónde cubre al repartidor y dónde no. Además, algunos repartidores trabajan en varias plataformas al mismo tiempo, lo que complejiza aún más la situación. Bajo estos supuestos, se podría establecer que el repartidor que esté activo en una o varias plataformas y se accidente, debe estar cubierto por el riesgo de accidente laboral

pagado de manera proporcional por las diferentes plataformas donde labora, como ocurre con los/las empleados/as del servicio doméstico que trabajan para varios empleadores.

En lo referente a los ingresos económicos del rappidero durante el tiempo de incapacidad, el dueño de la plataforma no reconoce nada, lo cual debería estar regulado como responsabilidad solidaria de los dueños de las plataformas digitales donde trabaja el repartidor afectado y la EPS a la cual se encuentre afiliado, en los mismos términos previstos en las normas de seguridad social vigentes en Colombia o como se propone en la reforma laboral que actualmente se discute en el Congreso de la República de Colombia.

Así mismo, se evidencia la existencia de un sistema de calificación que es otro indicio de subordinación jurídica, y que, en el caso de Rappi, obliga al rappidero (mandatario) a tener un comportamiento: cumplir con tiempos en las entregas, tener cierta vestimenta, lenguaje, y demás exigencias que estime conveniente el empresario para que sea el consumidor quien califique, pero la sanción o consecuencia de baja calificación la decide el dueño de la plataforma, quien además señala que “será causal de revocación automática de la autorización de uso de la plataforma, la calificación negativa (calificación de 1 y 2) que reciba el mandatario por diez (10) ocasiones en un mes de parte de algunos mandantes” (Rappi Inc., 2021).

Otro indicio de subordinación jurídica, se encuentra en las causas para cancelar el acceso a la plataforma del rappidero, allí se dispone que: “El mandatario no podrá acceder a la plataforma “Rappidero” por las siguientes causas: a) por decisión unilateral del operador [...]” (Rappi Inc., 2021), esto significa que, como operador, Rappi tiene más poder que un empleador, puesto que por decisión unilateral termina la relación de trabajo sin ninguna consecuencia jurídica pecuniaria, como sí se tiene en el ámbito laboral, donde habría que pagar indemnización por despido injustificado.

Estos términos y condiciones se rigen por la Ley Mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre las partes, ni tampoco genera relación de representación, de mandato,

de agencia, de corretaje o de comisión entre el operador y el mandatario (*Rappi Inc.*, 2021).

Aunque el operador o dueño de la plataforma haga este tipo de afirmaciones en el contrato, si se demuestra que en realidad hay un contrato laboral, habría lugar a aplicar el principio de la primacía de la realidad sobre las formas, como ha ocurrido en muchos procesos judiciales en el ámbito internacional, donde se ha reconocido la existencia del contrato de trabajo en las plataformas digitales de reparto.³

Por último, Rappi reitera que los términos y condiciones son de carácter mercantil, negando la existencia de una relación de carácter laboral. Esta cláusula es cuestionable por los indicios de subordinación antes mencionados, los cuales favorecen la aplicación de principios laborales a favor del trabajador, tales como el de la realidad sobre las formas, el de favorabilidad y el principio pro operario, cuando se demuestre la existencia de la prestación personal del servicio, el pago de una contraprestación y la continuada subordinación sobre los rappideros, en los términos del artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo y el artículo 53 de la Constitución Política de Colombia.

Acción colectiva

Consideraciones previas

En los albores de los movimientos obreros, los trabajadores se aglutinaban en las fábricas donde funcionaban las grandes empresas que transforman bienes de consumo. La concentración de trabajadores en un mismo espacio laboral propició la creación de sindicatos para reivindicar sus derechos. Esta unión surge en un contexto en el que los trabajadores compartían sus necesidades diarias, se comunicaban, y gradualmente establecían vínculos afectivos y laborales que propiciaban la formación de sindicatos para negociar mejores condiciones con sus empleadores.

³ Véase el estudio de Natalia Ramírez Bustamante et al. (2021) sobre plataformas digitales: <https://derecho.uniandes.edu.co/sites/default/files/trabajo-derecho-08oct2021.pdf>

No obstante, el ámbito empresarial y sindical ha experimentado cambios significativos en los últimos años, especialmente bajo el impacto de la cuarta revolución industrial que desplazó a los trabajadores de las fábricas al ciberespacio, a oficinas en sus hogares o incluso, a las calles, como es el caso de los repartidores. En un espacio de trabajo como la calle, los domiciliarios se juntan y se apoyan mutuamente mientras esperan la asignación de un servicio por parte de la plataforma. Por ejemplo, cuando alguien ingresa por primera vez a la plataforma como repartidor y no ha recibido una capacitación sobre los puntos geográficos de referencia o nomenclaturas urbanas, son los otros repartidores quienes realizan las inducciones. Así lo relatan tres repartidores entrevistados, quienes manifiestan que entre ellos comparten el conocimiento y luego lo transmiten a los que van llegando como nuevos repartidores: “En mi primer día de Rappi yo estaba por ahí dando vueltas y lo vi a él con una maleta y le dije ‘mire, usted explíqueme cómo es esto’ y me explicó bien [...]” (C. B., comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Del concepto a la acción: redes de solidaridad y la experiencia de la Unión de Trabajadores de Plataformas (Unidapp)

La acción colectiva es una “acción conjunta de individuos para la defensa de sus intereses comunes” (Revilla, 1996, p. 3) y se caracteriza por ser más que una simple suma o agregación de voluntades individuales, entre tanto, Tarrow sostiene que “el primer y más básico aspecto de la acción colectiva es su capacidad para desafiar a sus oponentes o a las élites” (1997, p. 181).

Las acciones colectivas que se analizan en este apartado son innovadoras y avanzan hacia la configuración de su reconocimiento y consolidación en el tiempo como repertorios. En su mayoría, estas se han llevado a cabo a través del sindicato Unidapp que convoca, reúne y reclama, aprovechando las redes de solidaridad y apoyo. Sin embargo, no se puede desconocer que antes de la creación del sindicato los repartidores se reunían en grupos para interpelar la gestión de la plataforma de Rappi, y los términos y condiciones de esta, al tiempo que utilizaban redes de solidaridad y acciones colectivas como la movilización y la

desconexión de la plataforma, esta última, como una forma novedosa de presión parecida a la huelga.

Los objetivos del sindicato se consolidan a partir de la creación de Unidapp y como resultado de la comunicación cotidiana entre los repartidores, quienes compartían preocupaciones y necesidades similares. Como señala Melucci (1999, p. 43), “los individuos crean un nosotros colectivo” para su identificación, este “nosotros” está relacionado con los fines, medios y ambiente, es decir, con el sentido que la acción tiene para el individuo, las posibilidades y limitaciones de la acción, y el contexto en el que se desarrolla la acción colectiva.

• *Redes de solidaridad*

La solidaridad entre los repartidores es una característica común en el tipo de actividad que desempeñan y desarrollan, puesto que comparten necesidades y generan lazos de compañerismo mediante redes de apoyo y de solidaridad. Dichas redes sirven de recurso organizativo para agenciar la convocatoria a acciones colectivas de más largo aliento como movilizaciones, paros o desconexiones, por lo que se comienzan a implementar una serie de prácticas que se transmiten y tejen a partir de experiencias individuales compartidas.

Aunque la plataforma de Rappi promueve un sistema de competencia que prioriza a los repartidores que toman más servicios, los categoriza por insignias y rachas, sanciona algunas de sus actitudes y premia la velocidad del repartidor para tomar el servicio, los repartidores son solidarios entre ellos mismos. Como lo señalan Ottaviano et al. (2019, p. 8), se destaca la creatividad en el uso de la tecnología, valiéndose de los celulares, chats y aplicaciones para generar confianza y solidaridad, y forjar una identidad común, contrarrestando las dificultades generadas por la dispersión en el lugar del trabajo, la alta rotación de los repartidores y la estructura administrativa del algoritmo que los sanciona.

Los trabajadores crean sus propias redes de apoyo, a través de grupos en WhatsApp, Facebook y Telegram, con el propósito de tener comunicación permanente de lo que les sucede (Negri, 2020, p. 47), ya sean accidentes de trabajo, problemas de movilidad, dificultad para encontrar una dirección, requerir dinero adicional o conflictos con los clientes,

residentes o la policía. Conjuntamente toman provecho de los medios tecnológicos para programar reuniones, capacitarse para la defensa de sus derechos como repartidores, construyendo y configurando, como lo menciona González (2021), una identidad colectiva en torno a sus actividades como repartidores, determinada principalmente por el reconocimiento de vivencias y experiencias compartidas, sentires comunes y, en el caso de los repartidores inmigrantes, por vínculos propios de su condición de asentamiento en un país que aparentemente es ajeno.

Gutiérrez (2021, p. 3) afirma que la solidaridad es vista como forma de resistencia entre los repartidores, que se fortalece durante el proceso de trabajo, en medio de los pedidos, en las calles ejecutando repartos o mientras esperan la preparación de este. Tanto en estos lugares físicos, como en las redes sociales, los repartidores comparten sus quejas, intercambian conocimientos, construyen amistad y compañerismo entre ellos.

• *La experiencia de Unidapp*

Las prácticas solidarias y redes de apoyo y de comunicación de los repartidores, trascienden más allá de un espacio de discusión, de ayuda, de formación o de simple interacción. En el mes de octubre del 2020, en plena pandemia por el COVID-19, algunos trabajadores de distintas plataformas digitales de reparto, en su mayoría de Rappi, con el apoyo de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), constituyeron el Sindicato Unión de Trabajadores de Plataformas Unidapp, como organización sindical de primer grado y de industria, como lo indican sus estatutos, cuyo antecedente local fue el Movimiento Nacional de Repartidores de Plataformas Digitales (MNRPD) que, a pesar de no contar con la connotación de organización sindical, es un movimiento que nació en el mes de agosto del 2020, con el propósito de canalizar reclamos de los repartidores. Así las cosas, en un grupo focal realizado con directivas del sindicato, nos manifestaron que sus objetivos y reivindicaciones como organización sindical son:

[...] Las principales son tarifas justas, no más bloqueos injustificados, un personal de soporte más eficiente, cuando nos referimos a eso, referimos también el derecho a la libre defensa, punto de apoyo

para los domiciliarios [...]. (J. C., comunicación personal, 21 de mayo de 2022)

Estas reivindicaciones se expresan en el sindicato mediante asambleas, reuniones, movilizaciones, protestas y desconexiones simultáneas de la plataforma por parte de los afiliados al sindicato y de quienes los apoyan, por lo que centramos nuestra atención en la desconexión como un método que pretende presionar a la plataforma para una negociación colectiva, vislumbrando una alternativa a la huelga en la empresa.

De esta manera lo consideran Kasparian y Súnico (2022, p. 382), al referirse a la huelga, explicando que esta es una forma clásica y conocida en el tiempo de acción colectiva que se adaptó y tomó provecho del formato y dinámicas propias de las plataformas. Es así como la desconexión —como opción semejante a la huelga y como medio de presión para defender intereses en común—, comienza a diversificar el escenario por excelencia de las movilizaciones y protesta que en principio son las calles, posicionando la misma aplicación como espacio de incidencia directa de los repartidores, a través de la desconexión.

En efecto, la desconexión es una alternativa a la huelga tradicional, ante un empleador difuso que no recibe pliegos de peticiones para una negociación colectiva, es contenciosa por ser reivindicativa, no es violenta, es más bien disruptiva al provocar una interrupción en la gestión de reparto por parte del algoritmo. Además, la desconexión ha estado acompañada de movilización en las calles. Para ilustrar esto, es importante señalar que la creación del sindicato estuvo acompañada de un paro internacional de trabajadores de plataformas digitales de reparto que tuvo lugar el 8 de octubre del 2020.

Según la declaración del cuarto paro internacional de trabajadores digitales, se levantaron banderas en favor del reconocimiento laboral de sus actividades, el rechazo al sistema de rankings dentro de la plataforma, el cese de bloqueos injustificados y la compensación e indemnización para las familias de repartidores fallecidos en el marco de actividades de reparto. La declaración mencionada fue firmada por el MNRPD y otras organizaciones de trabajadores de plataformas de reparto, como Riders Unidos, Ya (Chile), Glovers Ecuador y Repartidorxs Unidxs

(Costa Rica), entre otras organizaciones de repartidores en el resto de Latinoamérica, Europa y Asia.

Es evidente que la desconexión por parte de los repartidores es una acción colectiva emergente que se está repitiendo en el tiempo y en diferentes espacios. No solo fue el paro del 8 de octubre del 2020 el que invitó a la desconexión, también la protesta con movilización y desconexión del 10 de octubre del 2018; el denominado “paro hora 0” en Medellín en noviembre del 2019; en el 2020, pese a las manifiestas restricciones por el confinamiento debido a la pandemia por COVID-19, se destacan la huelga del 15 de agosto y el ya mencionado paro internacional del 8 de agosto.

Con Unidapp como agente visible del movimiento de repartidores en Colombia, el 24 de enero del 2021 se promovió un apagón virtual internacional, que implicaba unas horas de desconexión de la plataforma de 11:00 a. m. a 5:00 p. m. A un año del cuarto paro internacional de trabajadores de plataformas digitales de reparto, el 7 de octubre del 2021 se convocó al quinto paro internacional de trabajadores de plataformas digitales.

Para el 2 de marzo del 2022, desde Unidapp se gestó un paro nacional de repartidores, en el que se movilizaron frente a las oficinas del Ministerio del Trabajo en Bogotá. De la misma manera, el día 10 de noviembre de ese mismo año, se organizó otro paro, en su mayoría, por parte de repartidores de Rappi para exigir el cumplimiento del pliego de peticiones presentado y depositado ante el Ministerio del Trabajo el día 13 de julio de 2022, pliego que Rappi se ha negado a negociar en su totalidad, argumentando que no considera a los repartidores con un vínculo laboral. Debido a esta situación, el 28 de septiembre del 2022, el Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección ordenó abrir una investigación en contra de Rappi, por su negativa a negociar con Unidapp.

De todos los paros, movilizaciones y desconexiones equiparables a la huelga, hay móviles, intereses y demandas comunes que, en principio parten del rechazo a los términos y condiciones que tienen que aceptar los repartidores al ingresar a las plataformas digitales. Así mismo, se reclama una justificación en los bloqueos unilaterales realizados por las plataformas, la devolución íntegra de las propinas que los consumidores

dan a través de la plataforma, la eliminación del sistema de rachas, tarifas justas, el pago oportuno de lo recolectado por concepto de reparto y la exigencia de baños y lugares de resguardo ante condiciones climáticas adversas. Sin embargo, esos móviles trascienden a un plano que va más allá de los términos y condiciones para el uso como repartidor de plataforma, y que buscan la garantía y protección de los derechos laborales y de seguridad social de un trabajador formal, esto es, el reconocimiento de un contrato de trabajo, y de afiliación y aportes a salud, pensión y riesgos laborales. Todas estas expresiones por parte de los repartidores, en su mayoría lideradas por Unidapp, tienen su origen en conflictos dentro de las plataformas digitales de reparto, ya que, como señala Bacher (2022, p. 299), “han sido los conflictos los que han promovido la organización de los trabajadores”.

En ese orden de ideas, otra de las acciones colectivas más comunes de las que se han valido los repartidores, son las herramientas legales. A pesar de que estas acciones pueden partir de una iniciativa individual, en última instancia resultan de interés colectivo, ya que pretenden sentar precedentes para los demás repartidores. Ellos ven en el derecho de petición y en la acción de tutela, mecanismos útiles para tramitar sus demandas ante la plataforma, bien porque la aplicación le restringe el acceso a la cuenta como repartidor o bajo el supuesto de un incumplimiento de los términos y condiciones del contrato de mandato.

Desde Unidapp se ha pensado en el litigio estratégico, como estrategia organizativa de impacto social y colectivo, esta herramienta “[...] busca promover diversas causas que van más allá del interés privado e individual y, en su lugar, se centra en promover causas de interés público, principalmente, cuestiones de derechos humanos” (Eslava et al., 2020, p. 2). En esta dirección, Unidapp apuesta por estrategias que beneficien al conjunto de los repartidores, que puedan crear efectos sociales más amplios a través de decisiones judiciales que consoliden precedentes para la defensa de las nuevas relaciones laborales de los trabajadores en las que median nuevas tecnologías. El litigio es pensado en una doble acepción: como medio para tramitar demandas y reclamos en común, y como fin alcanzable para lograr superar injusticias y agenciar un cambio real sobre la situación de constante amenaza y vulneración de los derechos fundamentales de los repartidores de plataformas digitales:

Tenemos dos bufets de abogados que nos van a colaborar, para hacer demandas de pequeñas causas [...]. Sabemos el riesgo que perdemos metiendo esas demandas, eh, todas juntas, que, si fallan una, pueden fallar todas, [...] pero buscamos la idea de que una por lo menos tenga precedente. (J. C., comunicación personal, 21 de mayo de 2022)

Pese al ánimo de tramitar las demandas mencionadas, casi un año después consultamos con una de las directivas del sindicato el estado de esta acción, y nos contó que solo se han podido presentar cerca de 15 de demandas, dado que la mayoría de los repartidores temen a las represalias que pueda tomar la plataforma en contra de ellos. Los bloqueos unilaterales son los más comunes, configurando lo que Maldonado y Sánchez (2020) han denominado la oscuridad del algoritmo, lo cual se refiere a bloqueos que los repartidores no pueden cuestionar, no solo por presentar reclamos o demandas a la plataforma, sino incluso al manifestarse en las calles, ya que la plataforma utiliza el sistema de geolocalización para identificar y sancionar a aquellos que participan en movilizaciones o desconexiones.

Conclusiones

El capitalismo de plataformas en el cual se inscriben las grandes empresas, provoca distintos conflictos discursivos y materiales. Los primeros, tienen que ver con *la economía colaborativa*, un discurso y una retórica que en ocasiones se confunde con la economía social y solidaria, pero que pretende colocar en un plano de igualdad a los trabajadores de las plataformas con sus dueños, lo cual no es cierto. En cuanto a los conflictos materiales, se encuentra (1) el carácter de las plataformas y su extracción de rentas; (2) la explotación laboral de los trabajadores; (3) los efectos desreguladores sobre el mercado laboral y (4) los efectos mercantilizadores sobre el espacio urbano. Todos estos conflictos ponen en evidencia problemas retóricos engañosos que pretenden hacer creer al trabajador que es un simple colaborador, problemas de precariedad laboral relacionados con prácticas de explotación laboral e inequidad

en materia de derechos y garantías laborales, y problemas urbanos que alteran la convivencia y deberían ser regulados por el Estado.

Las multinacionales de la economía colaborativa amenazan con extender a todos los sectores económicos la situación de monopolio u oligopolio, que ya se da en el consumo de contenidos digitales, en la gestión de correo electrónico, la búsqueda y publicidad online, y los servicios de redes sociales. En situación de monopolio u oligopolio, las nuevas empresas digitales tendrán diversos impactos, ya que controlarán de una forma más directa y efectiva el desarrollo económico de los países donde operan los derechos laborales de sus trabajadores, e incluso, la capacidad recaudatoria de los Estados donde estén.

Pese a que existe un temor generalizado entre los repartidores para adelantar acciones colectivas por temor a las represalias que puedan tomar los dueños de las plataformas, y que, por lo general, se materializan en bloqueos, son conscientes que el reclamo de sus derechos hace parte de la dignificación de sus labores:

[...] uno comprende que los compañeros tengan miedo por el tema de represalias hacia su modo de trabajo, pero uno tiene que defender su derecho a costa de lo que salga, a costa de lo que sea, los derechos de los trabajadores, los derechos humanos del individuo son innegociables y a nosotros se nos vulneran los derechos humanos todos los días, [...] nosotros tenemos mal trato laboral todos los días [...] (H. A. S. G., comunicación personal, 9 de septiembre de 2021).

Muy a pesar del individualismo y competitividad que promueven los dueños de plataformas, entre los repartidores de Rappi es común la solidaridad y la ayuda mutua, así como los espacios y reclamos compartidos, encaminados a la defensa de los derechos laborales y tramitados a través del sindicato Unidapp, que agrupa en sus peticiones a la totalidad de los repartidores y no solo a quienes se encuentren afiliados al sindicato, por eso las marchas, los paros, las desconexiones, las estrategias de litigio, expanden las oportunidades para los demás como lo explica Tarrow (1997, p. 174), introduciendo en su agenda cuestiones con las que se identifican otras personas, que se valen de esas acciones colectivas para abrir camino. Empero, es importante reconocer aquellas acciones que

surgen, como lo trata De La Garza (2011), de la misma espontaneidad cotidiana de los repartidores, frente a compañeros que sufren accidentes o acoso de las autoridades. De esas acciones espontáneas, también se han construido redes de solidaridad y de apoyo, que a su vez, sirven de base para tejer acciones colectivas como el paro, las movilizaciones o la misma desconexión.

Por último, es importante señalar la importancia de regular normativamente este nuevo modelo de negocio a fin de que se establezcan con claridad las definiciones de trabajo y empresas de plataformas, el tipo de relación que existe entre trabajador y empresa de plataformas, las condiciones del contrato, los derechos y obligaciones de las partes, el derecho a la seguridad social de los trabajadores, la supervisión humana de los sistemas automatizados, los informes de la plataforma al trabajador y el registro e inspección del Ministerio del Trabajo, como en efecto se propone en el reciente proyecto de reforma laboral presentado al Congreso de la República, el pasado mes de agosto del 2023.

Referencias

- Almendáriz, E. (2019). *La influencia de las nuevas tecnologías en el espacio urbano*. Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid. https://oa.upm.es/57926/1/TFG_20_Almendariz_Sanz_Elena.pdf
- Alonso, L. E., Fernández, C., & Ibáñez, R. (2016). Entre la austeridad y el malestar: discursos sobre consumo y crisis económica en España/*Between Austerity and Discontent: Discourse on Consumption and Economic Crisis in Spain*. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 155, 21-36. <https://www.jstor.org/stable/24897171>
- Bachoer, L. (2022). La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020). *Revista Controversia*, (218), 267-306. <https://doi.org/10.54118/controver.vi218.1253>
- Benavides, Á. (2019, 15 de julio). *Un viaje al interior de la contabilidad de Rappi: así son las cuentas del startup*. La República. <https://www.larepublica.co/>

- empresas/un-viaje-al-interior-de-la-contabilidad-de-rappi-asi-son-las-cuentas-de-la-startup-colombiana-que-se-convirtio-en-unicornio-2884246
- Botsman, R., & Rogers, R. (2010). *What's mine is yours: The rise of collaborative consumption*. Harper Collins. https://tantor-marketing-assets.s3.amazonaws.com/sellsheets/1920_MinelsYours.pdf
- CAF–Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2021). *Los desafíos en empleos mediante plataformas digitales en América Latina*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/04/los-desafios-en-empleos-mediante-plataformas-digitales-en-america-latina/>
- Cañigüeral, A. (2014). *Vivir mejor con menos. Descubre las ventajas de la nueva economía colaborativa*. Penguin Random House.
- Caparroso, J. (2019, 24 de septiembre). *Rappi confirma que levantó más de US\$300 millones en nueva ronda de inversión*. Forbes Colombia. <https://forbes.co/2020/09/24/emprendedores/rappi-confirma-que-levanto-mas-de-us300-millones-en-nueva-ronda-de-inversion/>
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento. [Cippecl]. (2022). *Resultados para “ciudades colaborativas”*. <https://www.cippecl.org/tag/ciudades-colaborativas/>
- De La Garza, E. (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva, Tomo II*. Plaza y Valdés.
- De Rivera, J. (2013). Book Review: Vaydhanathan, S. (2011). The Googlization of Everything (and why we should worry). *International Journal of Communication*, 7, 1745-1749. <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2422/986>
- De Rivera, J., Gordo, Á., & Cassidy, P. (2017). La economía colaborativa en la era del capitalismo digital. *Redes. com: Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, (15), 20-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324639>
- De Rivera, J., Gordo, A., Cassidy, P., & Apesteguía, A. (2016). A netnographic study of P2P collaborative consumption platforms' user interface and design. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 23, 11-27. <http://dx.doi.org/10.1016/j.eist.2016.09.003>
- Degli, P., & Ciofalo, G. (2020). El futuro de las ciudades digitales: retos, oportunidades y perspectivas. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (27), 32-45. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i27.539>
- El Tiempo. (2022). *¿Quiénes son los dueños de iFood, la plataforma que anunció irse de Colombia?* <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/ifood-los-duenos-de-la-plataforma-que-anuncio-irse-de-colombia-712675>

- Eslava, G., Barragán, M., & Albarracín, M. (2020). *Manual de litigio en derechos humanos: de la teoría a la práctica, lecciones de Colombia y el Líbano*. Ediciones Antropos; DeJusticia.
- Fedesarrollo. (2021). *Plataformas digitales y contribuciones a seguridad social el caso de Colombia antes y después de la pandemia*. <http://hdl.handle.net/11445/4159>
- Fernández, A., & Miró, I. (2016). *L'economia social i solidària a Barcelona*. Comissionat d'Economia Cooperativa, Social i Solidària. https://base.socioeco.org/docs/estudio_economia_social_y_solidaria_barcelona.pdf
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.
- Gil, J. (2017). Economías colaborativas y crisis del capitalismo: un análisis a través de la prosumición. En R. Cotarelo & J. Gil (Eds.), *Ciberpolítica. Hacia la cosmópolis de la información y la comunicación*. INAP.
- González, A. (2021). *Identidad, organización y acción colectiva. El caso de los trabajadores de delivery en Uruguay* [Tesis de grado, Universidad de la República]. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/29166>
- Gordo, A., De Rivera, J., & Cassidy, P. (2017). La economía colaborativa y sus impactos sociales en la era del capitalismo digital. En R. Cotarelo & J. Gil (Eds.), *Ciberpolítica. Hacia la cosmópolis de la información y la comunicación*. INAP.
- Gutiérrez, F., & Atzeni, M. (2021). Repartidores de plataformas: víctimas invisibles de la pandemia. *Observatorio Económico*, (152), 2-3. <https://www.observatorioeconomico.cl/index.php/oe/article/view/404>
- Kasparian, D., & Súnico, A. (2022). Acción colectiva en torno a las plataformas digitales en la Argentina. *Sociología del Trabajo*, 101, 369-386. <https://doi.org/10.5209/stra.79781>
- Kostakis, V., & Bauwens, M. (2014). *Network society and future scenarios for a collaborative economy*. Springer. <http://dx.doi.org/10.1057/9781137406897>
- Laín, B. (2017). Algunas limitaciones en la comprensión de la economía colaborativa en sentido emancipador. *Revista Española de Sociología*, 26(1), 109-114. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/126754>
- Melucci, A. (1999). *Acción colectiva, vida cotidiana y democracia*. El colegio de México.
- Menlo Park, C. (2015). *Facebook reports fourth quarter and full year 2015 results*. Meta Relaciones con Metainversores. https://s21.q4cdn.com/399680738/files/doc_news/2016/Facebook_Reports_Fourth_Quarter_and_Full_Year_2015_Results.pdf
- Morozov, E. (2018). El capitalismo digital y sus descontentos. El lado oscuro de la libertad de Internet. *Cuaderno de Trabajo*. <https://www.museoreinasofia>.

- es/sites/default/files/actividades/programas/cuaderno_de_trabajo_1_morozov.pdf
- Negri, S. (2020). Condiciones laborales, proceso de trabajo y movilización de los trabajadores en plataformas de reparto en Argentina. *Precarización Laboral en Plataformas Digitales una Lectura desde América Latina*, 37-55.
- OCU. (2016). *¿Colaboración o negocio? Consumo colaborativo: del valor para los usuarios a una sociedad con valores*. Organización de Consumidores y Usuarios.
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2021). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia. Análisis y recomendaciones de política*. https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_832220/lang-es/index.htm
- Ottaviano, J. M., O'Farrell, J., & Maito, M. (2019). *Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas*. Fundación Friedrich Ebert.
- Pieretti, G., & Castrignanò, M. (2010). Consumo di suolo e urban sprawl: Alcune considerazioni sulle specificità del caso italiano. *Sociologia Urbana e Rurale. Fascicolo 92/93*, 1000-1011. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2445013>
- Ranz, R., Roselló, J., Gutiérrez, E., Corral, A., Vargas, M., & Guerra, A. (2019). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto*. Servicio de Estudios de la Confederación de UGT. https://www.ugt.es/sites/default/files/el_trabajo_en_las_plataformas_digitales_de_reparto.pdf
- Rappi, Inc. (2021) *Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación "Soy Rappi"*. <https://legal.rappi.com.co/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>
- Revilla, M. (1996). El concepto de movimiento social: acción, identidad y sentido. *Última Década*, 4(5), 9-46.
- Rushkoff, D. (2016). *Throwing rocks at the Google bus: How growth became the enemy of prosperity*. Penguin.
- Sánchez, C. (2019). *Plataformas digitales de servicios conflictivas con el uso del espacio público*. Universidad Nacional de Colombia. <http://ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/plataformas-digitales-de-servicios-conflictivas-con-el-uso-del-espacio-publico>
- Sánchez, C. (2022, 21 de diciembre). *La silenciosa caída de Rappi*. El País. <https://elpais.com/america-colombia/2022-12-21/la-silenciosa-caida-de-rappi.html>
- Scasserra, S. (2021). La desigualdad automatizada. Industrialización, exclusión y colonialismo digital. *Nueva Sociedad*, (294), 49-60. <https://biblat.unam.mx/hevila/Nuevasociedad/2021/no294/5.pdf>
- Slee, T. (2016). *Lo tuyo es mío: contra la economía colaborativa*. Taurus.

- Subirats, J., & Rendueles, C. (2016). *Los bienes comunes: ¿oportunidad o espejismo?* Icaria.
- Tarrow, S. (1997). *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Alianza.
- Thiel, P. (2014). *Zero to one: Notes on startups, or how to build the future*. Penguin Random House Company.
- Torres, D. (2020, 2 de septiembre). *Qué son las empresas unicornio*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/empresas-unicornio>
- Vaidhyanathan, S. (2012). *The Googlization of everything: (and why we should worry)*. University of California Press.
- Vidal Ballesteros, C. (2019). *¿Qué son las Startups?* Univesidad del Jaén.
- Vila-Viñas, D., & Barandiarán, X. E. (Eds.). (2015). *Buen Conocer. Modelos sostenibles y políticas públicas para una economía social del conocimiento común y abierto en Ecuador*. Flok Society. https://book.floksociety.org/wp-content/uploads/2015/06/Libro_Buen_Conocer_FLOK_Society_EC.pdf
- Wiener, R. (1950). *The human use of human beings: Cybernetics and society*. Houghton Mifflin Company. https://monoskop.org/images/9/90/Wiener_Norbert_The_Human_Use_of_Human_Beings_1950.pdf

