

Los factores de riesgo laboral en el trabajo en plataformas digitales

Aránzazu de las Heras García

Doctora en Derecho.

Profesora de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA)

Extracto

El desarrollo de internet ha supuesto una intensa transformación social con el uso generalizado de dispositivos electrónicos, convirtiéndose casi en bienes de primera necesidad para los ciudadanos, e incluso para algunas empresas, especialmente aquellas que sustentan su actividad en el comercio electrónico.

Es en este entorno donde surgen las plataformas digitales como lugares de encuentro entre oferentes y demandantes y donde comparten, intercambian o prestan bienes y servicios.

El trabajo en plataformas digitales brinda a los trabajadores la oportunidad de realizar la prestación desde cualquier lugar, en cualquier momento e incluso cuentan con la opción de elegir qué trabajo desempeñar. Sin embargo, este trabajo digital «a demanda» genera importantes riesgos para la salud derivados de las duras condiciones de trabajo, bajos salarios e inseguridad laboral, que podría incluso calificarse como «trabajo precario» al coincidir con las características que recoge la Unión Europea en la [Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de julio de 2017](#), sobre las condiciones laborales y el empleo precario (2016/2221(INI)): escasa o nula seguridad laboral, horarios imprecisos y funciones que varían debido al trabajo «a la carta»; protección rudimentaria ante el despido (en este caso, inexistente); remuneración insuficiente para llevar una vida digna (incluso, no garantizada); ausencia de protección social; perspectivas nulas de progreso y entorno laboral que no respeta las condiciones de seguridad y salud.

Recientemente ha sido publicado el [Real Decreto-Ley 9/2021, de 11 de mayo](#) (BOE de 12 de mayo de 2021), para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de las plataformas digitales pero que sigue siendo insuficiente para resolver la laboralidad y consecuentemente la protección en materia de prevención de riesgos laborales del resto de personas que trabajan para estas plataformas.

A través de estas líneas intentaremos analizar los riesgos y dificultades a los que se enfrentan estos trabajadores pero, antes de eso, será preciso delimitar los tipos de plataformas, así como de trabajadores que podríamos encontrarlos.

1. Tipología de plataformas digitales

Existen distintos tipos de plataformas que pueden clasificarse por el tipo de servicios que prestan, por la finalidad perseguida o por su ubicación.

1. Con relación al servicio que prestan, existen plataformas genéricas y plataformas específicas.

En las plataformas genéricas encontramos distintas tareas de diferentes sectores de actividad (como Amazon Turk, Microtask, Clickwork, TaskRabbit, Fild Agent) frente a las plataformas específicas que se dedican a un sector concreto de actividad como, por ejemplo, al transporte de pasajeros (Uber o Cabify); reparto a domicilio (Deliveroo), a las guías turísticas (Sandeman); a la lavandería (FlyCleaners); limpieza del hogar (Getyourhero), el cuidado de niños (Indeed o Yupies), profesores particulares (Sharing academy), el paseo de perros (Dogbody) o la realización de encuestas (Profilic).

2. También podemos clasificar las plataformas por la finalidad perseguida, encontrando plataformas que simplemente ponen en conexión a prestadores de servicios con usuarios finales siendo las partes las que definen las condiciones del servicio, frente a otras plataformas que actúan como empleadoras siendo las que aceptan a los participantes, fijan los precios, cobran a los clientes, organizan los turnos de trabajo o abonan las retribuciones.
3. También podemos clasificar a las plataformas por su ubicación, distinguiendo entre las que ofertan servicios que es necesario realizar en un lugar físico específico (repartidores a domicilio, transportistas, paseadores de perros...) frente a plataformas basadas en la web, en las que es indiferente el lugar desde el que se conecte el trabajador en cuanto a que la prestación se realiza en línea y a distancia (teleoperadoras, traductores, programadores...).

Las plataformas, como norma general, consideran a sus colaboradores como trabajadores autónomos, aunque la realidad es que en muchos casos la relación podría considerarse como de trabajadores por cuenta ajena por la gran dependencia que se tiene de la misma. Clasificarlos de un modo u otro será lo que determine las responsabilidades que debe asumir la plataforma para con estas personas tanto en materia laboral, como tributaria, con la Seguridad Social o en relación con la prevención de riesgos laborales.

Además de delimitar si deben o no asumir responsabilidades, también nos encontramos con la dificultad de determinar cuál es la normativa aplicable cuando las plataformas pueden tener su sede en cualquier país del mundo y formalizar la realización de la tarea con trabajadores que se encuentran en diversos países.

En las plataformas, las prestaciones se suelen dividir en microtarefas que, en general, tienen en común las siguientes características:

- son de corta duración,
- se contratan individualmente,
- pueden ser servicios ocasionales y aislados o permanecer en el tiempo,
- son tareas que no pueden ser realizadas por los algoritmos de la plataforma, sino que es necesaria la intervención humana,
- pueden ser de carácter mecánico y repetitivo o bien requerir un esfuerzo intelectual o físico, y
- el intercambio puede ser gratuito o por un precio.

2. Los trabajadores-colaboradores de las plataformas

Para poder ser trabajador de estas plataformas y poder comenzar a realizar tareas, el primer paso consiste en darse de alta en la plataforma cumplimentando una ficha con el perfil del trabajador que contiene datos personales, académicos y disponibilidad temporal. Cumplimentada la ficha, es la plataforma la que acepta a los candidatos y la que comenzará a ofertarles tareas adecuadas a su perfil y franja horaria.

En la mayor parte de los casos, las personas que se dan de alta en estas plataformas no están dadas de alta como trabajadores autónomos e incluso no participan en la plataforma como complemento a su trabajo por cuenta ajena, sino que este trabajo es su única vía de ingresos. Para muchos incluso puede ser su primer contacto con el mundo del trabajo. Estas características acarrearán, como veremos, mayores dificultades de protección en materia de prevención de riesgos laborales.

3. Los focos generadores de los riesgos laborales

Los focos generadores de los riesgos laborales son coincidentes con los elementos de la relación de trabajo, concretamente, (1) el lugar de trabajo, (2) el tiempo de trabajo y (3) las herramientas de trabajo relacionándolo con los factores de riesgo de cada uno de ellos, a la que se añade la (4) retribución, como veremos.

3.1. El lugar de trabajo

En cuanto al lugar de trabajo, es necesario distinguir entre el trabajo realizado en el domicilio y el trabajo realizado fuera de este.

A) Trabajo realizado en el domicilio

En este caso, el lugar más habitual será el domicilio particular del trabajador, aunque es el prestador del servicio quien elige el lugar desde donde realizar la tarea, por lo que podría realizarla desde en una biblioteca a una cafetería o un parque, e incluso ir modificando sus ubicaciones a lo largo del tiempo de la realización, con lo que los posibles riesgos se incrementarán.

Al igual que en los centros de trabajo, esos espacios deberían ser evaluados desde el punto de vista preventivo por una persona con conocimientos suficientes en la materia o bien podría plantearse delegar esta evaluación en el propio trabajador, siempre y cuando se validara que este posee la formación adecuada.

La evaluación no es necesario realizarla a todo el domicilio sino solo en el espacio donde se trabaje, valorando la ventilación, la luminosidad, la temperatura y también las principales herramientas de trabajo: silla, mesa y aparato informático, la disposición de cables y enchufes, etc.

Una correcta evaluación puede evitar daños físicos como las cefaleas provocadas por falta de ventilación, trastornos musculoesqueléticos por una silla inadecuada o problemas oculares por una pantalla con poca resolución o luminosidad, entre otros.

Otro riesgo del propio domicilio que podría producirse es la no diferenciación de los tiempos y confundir los momentos entre la vida privada y la profesional al dedicar el mismo espacio a ambas. Esta situación puede provocar problemas psíquicos o laborales, como, por ejemplo, distracción, menor rendimiento o calidad en el trabajo y aumento de accidentes laborales así como problemas familiares.

B) Trabajo realizado en un lugar distinto al domicilio

Cuando la prestación se realice en un lugar distinto al domicilio, los riesgos laborales pueden surgir en los desplazamientos o bien en el lugar donde se realice la prestación.

En los desplazamientos, los riesgos residen tanto en la posibilidad de sufrir un accidente de circulación como que desencadenen situaciones de estrés o ansiedad por los atascos, que podrían derivar en problemas cardíacos, entre otros.

Si la prestación se realiza en el domicilio del cliente, pueden producirse tanto riesgos del propio espacio de trabajo, como los enumerados anteriormente, como ser este domicilio y sus ocupantes los generadores de ansiedad en cuanto a la incertidumbre existente sobre qué tipo de cliente nos encontraremos al llegar a ese domicilio para, por ejemplo, realizar trabajos de reparación o limpieza del hogar, pues nos encontramos ante un espacio desconocido para el trabajador. Además de este estrés también podemos encontrarnos con situaciones de acoso a estos trabajadores, tanto laboral como sexual, insultos o malos tratos.

3.2. Tiempo de trabajo

En el trabajo en plataformas, el tiempo de trabajo es definido por el propio trabajador cuando incorpora en su perfil el tiempo de disponibilidad, sin existir por parte de la plataforma ningún límite. Este número de horas de trabajo se encuentra directamente relacionado con la compensación económica que espera percibir en cuanto a que la ejecución de cada tarea supone una retribución por la misma.

La baja compensación económica que genera cada microtarea supone la necesidad de realizar largas jornadas de trabajo para obtener unos ingresos suficientes.

Es el usuario el que elige qué tareas quiere realizar, por lo que se encuentra en una búsqueda y elección permanente de tareas, llegando a compatibilizar varias al mismo tiempo para aumentar sus ingresos e intentar reunir un salario que cubra sus necesidades básicas e, incluso, puede estar dado de alta en varias plataformas, cuestión bastante probable, para tratar de cubrir periodos de inactividad o tener una mayor capacidad de elección de tareas.

Es el propio trabajador quien decide libremente aceptar o rechazar una tarea, aunque esta decisión puede suponer condicionar las asignaciones futuras. Un rechazo de manera continuada, esperando una tarea mejor remunerada o más interesante, puede derivar en una calificación negativa con pérdida de reputación o que le sean asignadas tareas peores o de importes más bajos e incluso llegar a la situación extrema de ser dado de baja en la plataforma o suspendido de la misma durante un periodo.

Otro elemento en relación con el tiempo de trabajo es la inmediatez de prestación. Las tareas son para ahora, lo que supone un ritmo de trabajo rápido tanto porque lo encomendado está delimitado por plazos cortos de ejecución como porque el propio trabajador está interesado en terminar en el menor tiempo posible para poder asumir una nueva tarea y así obtener nuevos ingresos.

Todo ello lleva aparejadas largas jornadas de trabajo que implican, a su vez, que los tiempos de descanso entre tarea y tarea se reduzcan, se pierda la noción del tiempo y se prolongue de manera indefinida el horario de trabajo, también propiciado por las diferencias horarias y la internacionalidad de las tareas que permiten al trabajador realizarlas en

cualquier tiempo. El trabajador puede encontrar tareas a realizar las 24 horas del día, los 365 días del año.

Tampoco existe un periodo predeterminado de vacaciones, es cada trabajador quien decide en qué momento se da de baja temporalmente de la plataforma, por lo que muchos elegirán no tener descanso semanal ni vacaciones, derivado de querer conseguir una mayor retribución, todo ello también provocado porque esos descansos no son retribuidos.

Tampoco existen licencias retribuidas por parte de la plataforma en situaciones de enfermedad, fallecimiento de familiares, permisos por nacimiento y cuidado de menores, mudanzas, matrimonios o para la realización de exámenes oficiales.

En relación con el tiempo, también será necesario distinguir entre tiempo de trabajo efectivo y tiempo de presencia o tiempos en los que, sin llevar a cabo ninguna actividad, se está obligado a estar disponible para poder atender a posibles tareas. Estos últimos, en este momento, no son tiempos retribuidos por las plataformas dando a entender que están incluidos en la retribución del propio servicio, cuando se presta.

3.3. Las herramientas de trabajo

Otro foco generador de riesgos en la actividad laboral en plataformas se relaciona con el uso de los instrumentos de trabajo.

Por un lado, el ordenador, la tableta o el móvil que se utiliza para conectarse con la plataforma puede ser un foco generador de ansiedad o estrés por la necesidad de disponer de cobertura y batería en el momento de la prestación, así como manejarse con las aplicaciones e incluso en foros y redes sociales de la plataforma.

Este instrumento, como herramienta de trabajo para realizar las tareas, tendrá que atender a las normas preventivas en cuanto al cumplimiento normativo relativo al uso de equipos que incluyen pantallas de visualización de datos ya que pueden ser generadoras de problemas oculares o físicos por su uso.

Pero no solo los equipos informáticos y las pantallas de visualización de datos intervienen en las prestaciones en plataformas. También pueden ser focos de accidente el uso de las herramientas para reparaciones del hogar (escaleras, tijeras, taladros...), las malas condiciones de los vehículos o disponer de un material de oficina inadecuado: silla no ergonómica, mesa sin una altura adecuada o sin espacio suficiente para tener disponible todo el material necesario.

Además de los riesgos físicos derivados del uso de las herramientas de trabajo, también pueden provocar riesgos psicosociales causando por ejemplo ansiedad provocada por el cuestionamiento permanente de si se estará haciendo un uso adecuado (ante cambios

constantes en las aplicaciones informáticas) así como dependencia de las mismas (situación producida cuando el trabajador tiene adicción al trabajo, estando constantemente conectado a la plataforma para no perder ninguna tarea o para comprobar si recibe instrucciones de sus responsables).

Unido al tema de las herramientas de trabajo, es importante incidir en el control ejercido tanto por la empresa como por los clientes hacia los trabajadores. Especialmente este control se realiza en servicios de transporte o mensajería en los que las videocámaras y los GPS permiten un seguimiento constante de los trabajadores por parte de sus empleadores y también por parte de las plataformas.

Las plataformas, en muchas ocasiones, delegan en el cliente el control del trabajador obligándole a emitir sus opiniones al finalizar una entrega, generando la reputación *online* o reputación digital tanto del repartidor como de la empresa prestadora del servicio.

Estas valoraciones no siempre están formuladas correctamente pues los usuarios pueden calificar con una baja puntuación a un repartidor porque el producto solicitado llegue más tarde de lo estipulado cuando el problema del incumplimiento podría residir en la empresa de comidas que no tuvo el pedido a tiempo o incluso en la propia plataforma por deficiencias en la gestión de la petición.

En estas valoraciones tampoco está presente la empatía del empleador con el trabajador en cuanto a tener en cuenta la situación personal, cómo desarrolla en su conjunto las actividades, una posible enfermedad, etc.

Estas valoraciones someten al trabajador a un gran esfuerzo por complacer a los clientes para evitar sanciones, o hasta la eliminación de la cuenta del trabajador, aunque también pueden derivar en buenas calificaciones que se traducen en mejores pedidos o una mayor participación en los repartos.

3.4. La retribución

En las plataformas podemos encontrar tanto trabajos que se ofrecen para realizarse de forma gratuita como otros a cambio de un precio.

Al tratarse de microtarefas, las compensaciones por su ejecución no suelen ser elevadas y es necesaria la realización de muchas de ellas para conseguir un salario mínimo. Estos salarios bajos en ocasiones derivan en la imposibilidad de hacerse cargo del alta en la Seguridad Social o contratar un seguro, que minimizaría los riesgos de estos trabajadores.

El hecho de estar registrado en la plataforma no asegura al prestador una retribución mínima garantizada y mucho menos un salario mínimo.

En los trabajos por precio encontramos plataformas que no inciden en este, frente a otras que no solo inciden estableciendo ellas el precio, sino que también posteriormente son las que cobran al cliente y retribuyen al trabajador previo descuento de una comisión (entre el 10 y el 20 % del precio ofertado) y una vez que la tarea ha sido aceptada y debidamente valorada.

Incluso, la realización de la tarea no siempre asegura el cobro al trabajador pues la valoración negativa que se reciba en la plataforma por la prestación realizada a través de las calificaciones que realizan los clientes puede llevar aparejada que esta no se retribuya por la insatisfacción del cliente.

También es necesario llamar la atención en que en el trabajo en plataformas solo se retribuye la prestación finalizada y en tiempo, no trabajos realizados a medias ni los tiempos de búsqueda de tareas, ni su preparación previa ni los tiempos de disponibilidad hasta que surge una nueva ni los problemas de conexión o cambios de aplicación debidos a la propia plataforma.

Sin embargo, a pesar de los bajos salarios, las plataformas representan en la mayoría de los casos una oportunidad no solo para trabajar, sino para subsistir.

El miedo a perder el trabajo por la exclusión de la plataforma o la no asignación de tareas es superior a la insatisfacción de los salarios. Este miedo a perder el empleo supone un factor más de debilidad para el trabajador, incrementando su dependencia de la plataforma y anulando su capacidad para reclamar.

4. El problema internacional

Tras esta panorámica, no es extraño que tanto a nivel europeo como internacional se llame la atención de este tipo de trabajos en los que se debería consensuar una norma de mínimos aplicable en cualquier Estado.

En Europa algunos avances se han realizado en una serie de documentos, entre los que cabe destacar la Comunicación de la Comisión de 2016, sobre «[Una Agenda europea para la economía colaborativa](#)» o los informes de la OIT «[Las plataformas digitales y el futuro del trabajo](#)» y «[Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital](#)», de 2018 y 2019, respectivamente, o el más reciente «[El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo](#)», de febrero de 2021. Además de esos documentos, se está avanzando en el acuerdo entre los agentes sociales para encarar la creación de una directiva sobre trabajo en plataformas.

También hay países que han incorporado en sus normativas algunas iniciativas como es el caso, por ejemplo, de Francia, que en su *Code du Travail* incorpora una responsabilidad social de las plataformas hacia los trabajadores que se traduce en el acceso a una cobertura de accidentes de trabajo y a la formación profesional; o de Italia, que en noviembre de 2019

aprobó una ley que protege, por un lado, a los trabajadores que prestan personalmente servicios organizados por el cliente a través de plataformas digitales y, por otro, establece una protección laboral a los trabajadores autónomos que reparten bienes a través de medios de dos ruedas en áreas urbanas dotándolos de ciertos derechos; o el Estado de California, con la Ley conocida como AB-5 (Assembly Bill n.º 5), *AB-5 Worker status: employees and independent contractors*, que otorga a los trabajadores derechos laborales básicos como un seguro de desempleo, subsidios de atención médica, baja maternal, las horas extras, vacaciones y un salario mínimo garantizado de 12 dólares a la hora; u Holanda con su Ley del mercado equilibrado (WAB) de enero de 2020 que equipara los autónomos individuales a los laborales.

También recientemente España ha tomado cartas en el asunto a través del [Real Decreto-Ley 9/2021, de 11 de mayo](#) (BOE de 12 de mayo de 2021), que modifica el Estatuto de los Trabajadores para establecer una presunción de que los *riders* son trabajadores por cuenta ajena, no siendo ya necesaria una regulación específica, sino exclusivamente la aplicación estricta del artículo 1.1 del ET. Con este real decreto-ley se elevan a norma los criterios señalados por la jurisprudencia, entre otras la [STS 805/2020, de 25 de septiembre](#). Asimismo, se otorga el derecho a la representación de los trabajadores a ser informada de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que puedan incidir en las condiciones de trabajo de estas personas. Este real decreto-ley no es válido para todos los trabajadores en plataformas sino solo para las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales.

En materia internacional también es necesario llamar la atención sobre las tareas que se ofertan de forma global sin identificar el país donde debe realizarse la prestación, frente a aquellas que requieren una ejecución local. Estos supuestos son otro generador de precariedad laboral consiguiendo la realización de tareas a precios inferiores a los que se aceptarían en el país de origen o con normativas más protectoras.

Que los trabajos deban necesariamente ejecutarse en un lugar determinado genera que la competencia entre los trabajadores sea menor (límite territorial) y se realice en igualdad de condiciones además de estar sujetos a las mismas leyes territoriales en materia de prevención de riesgos laborales.

5. Los riesgos del trabajo en plataformas

Como se ha ido analizando a lo largo del trabajo, no todos los servicios responden a las mismas características ni se enfrentan a los mismos riesgos. En este sentido, cabe diferenciar aquellas actividades que pueden realizarse de forma completamente virtual de aquellas que requieren un trabajo físico en cuanto a que las actividades que son virtuales cuentan, normalmente, con un menor riesgo hacia la persona y con unos menores costes para el que realiza la actividad.

Los factores y condicionantes apuntados inciden directamente en las condiciones de seguridad y salud de las personas que los realizan, de forma que podemos distinguir tres tipos de riesgos:

- Los vinculados a la precariedad laboral, exceso de jornada y carga de trabajo.
- Los riesgos frente a agentes físicos, derivados de la utilización de pantallas de visualización de datos de forma intensa y prolongada, como trastornos musculoesqueléticos, derivados de las condiciones ergonómicas.
- Los riesgos psicosociales, entre los que destacan la fatiga, el tecnoestrés, la adicción al trabajo o el síndrome de *burnout* o «estar quemado».

5.1. Precariedad laboral

Las plataformas, como norma general, consideran a sus trabajadores como autónomos debido a que emplean medios de producción propios, asumen los costes de la actividad y tienen libertad para determinar su horario, el lugar e incluso su interés en trabajar. Aunque la realidad es bien distinta: la gran mayoría no están dados de alta como trabajadores autónomos ni tan siquiera son trabajadores por cuenta ajena en otra empresa.

Esta autonomía lleva de la mano estar fuera del ámbito de aplicación de cualquier normativa de prevención de riesgos ante la ausencia de un contrato de trabajo por cuenta ajena, recayendo en los propios trabajadores la responsabilidad en materia de seguridad y salud, sin que la plataforma asuma ninguna responsabilidad.

5.2. Los riesgos físicos

En cuanto a los riesgos físicos, estos pueden producirse en todas las microtarefas desde el momento en que para postularnos para cualquiera de ellas es necesario el uso de pantallas de visualización de datos, un móvil, una tableta o un ordenador, siendo además estas herramientas la forma de comunicación con la plataforma y con el cliente.

En la modalidad que no implica desplazamiento físico del trabajador, los equipos informáticos se convierten además en necesarios para la ejecución de la tarea, siendo su principal fuente de riesgos, especialmente para los ojos, pero también los frecuentes trastornos musculoesqueléticos derivados del equipo de trabajo en sentido amplio que pueden comprender cualquier lesión en las zonas del cuello, la espalda, brazos o piernas.

Pero no solo los equipos informáticos pueden generar daños físicos sino también la mesa y el asiento de trabajo o el espacio en el que se desempeña la actividad son generadores

de daño por un exceso de ruido, una mala ventilación, el exceso de calor o frío o la disposición de los cables o enchufes.

Por otro lado, cuando es necesario el desplazamiento físico del trabajador (como en el caso de los *riders*), además de posibles accidentes de circulación, el factor de riesgo más importante es la manipulación de los pesos de manera inadecuada que pueden suponer lesiones en las extremidades superiores, la espalda y el cuello.

También actúa como un factor de riesgo ser el trabajo en plataformas la primera relación con el mundo laboral, por lo que son trabajadores que nunca han recibido por parte de ninguna empresa formación en materia preventiva por lo que desconocerán la necesidad de uso de distintas protecciones no obligatorias (chalecos reflectantes, luces, material reforzado) que pueden minimizar los accidentes o buenas prácticas para el control de la fatiga o estrés o planificación del trabajo y del descanso o el análisis de los espacios o los materiales. Aunque, aun conociendo las ventajas de estos recursos o equipos de protección individual, podrían no utilizarse por el coste que suponen al tener que ser sufragados por el propio trabajador.

En cuanto a los accidentes de circulación, tanto de los *riders* como de los que tienen que desplazarse al domicilio del cliente para realizar la prestación, pueden producirse tanto por deficiencias de la calle o las vías públicas como por una mala conducción, distracciones por consultar el móvil para aceptar la siguiente tarea o revisar las especificaciones, una conducción temeraria por el cumplimiento de un horario de entrega o la conducción con agentes atmosféricos adversos, la conducción cansado o estresado por largas jornadas y pocos descansos así como bajos salarios.

También en el tema de la conducción puede incidir el miedo a ser agredido o amonestado por colectivos de la competencia, como sucedió con los taxistas respecto de los conductores con licencias VTC.

Pero los accidentes de circulación no solo dependen del estado de salud y bienestar del conductor, sino que también son muy importantes las condiciones atmosféricas en las que se desarrollan o la calidad de las vías de circulación, las condiciones del tráfico en sí mismo e incluso el estado de los vehículos utilizados para el transporte.

Para minimizar el riesgo en estos supuestos, además de la formación, algunas plataformas están mejorando la cobertura de los riesgos laborales de sus colaboradores con la posibilidad de contratar un seguro cuyo importe es descontado al trabajador en las liquidaciones.

Es el caso por ejemplo de la plataforma Glovo España, que descuenta 2 euros de las facturas de los repartidores que emite cada 15 días además de la comisión por el uso de la plataforma. Este seguro cubre (1) la muerte o invalidez por accidente, incluidos los gastos de sepelio y la compensación económica diaria por hospitalización, (2) los daños a terceros, y (3) los daños en los materiales transportados, siempre con unas modestas cuantías máximas.

También Deliveroo, Uber y Stuart cuentan con un seguro colectivo que protege al trabajador tanto si está trabajando en exclusiva para ellos como si en esa franja horaria realiza prestación para otras plataformas. Lo que determina la protección es estar conectado a la aplicación en el momento del siniestro o en la franja posterior cubierta, que en este caso es una hora después, como tiempo vinculado al regreso al domicilio.

El seguro de Deliveroo protege de los daños a la persona, pero no los daños en el vehículo ni al móvil, la ropa u otros utensilios ni los daños a terceros. Es un seguro ampliado a los sustitutos siempre y cuando sean residentes legales y tengan permiso de trabajo en el país en que se prestan servicios.

En el caso de Uber, su seguro abarca todo el periodo del pedido, desde la aceptación de un recorrido hasta los 15 minutos posteriores a la realización del mismo. Cuenta con similares coberturas a los anteriores, además de protección frente a las posibles agresiones y violencia que puedan sufrir, siempre y cuando se demuestre que no se actuó como autor o instigador de dichos sucesos. También cubre contingencias comunes ajenas al tiempo de trabajo, como la enfermedad o lesiones graves, la maternidad y paternidad; e, incluso, el deber legal de ser miembro de un jurado. Para obtener estas coberturas se requiere haber completado un número mínimo de pedidos en un periodo concreto de tiempo, algo de interés para las plataformas de cara a retener a sus colaboradores y también establecer un ritmo determinado de trabajo.

La plataforma francesa Stuart incluye la indemnización de los daños sufridos por los bienes transportados y los daños causados a terceros en el desarrollo de la actividad.

En este caso, el coste del seguro es descontado en cada pedido, un 0,77 % del precio en cada entrega realizada, siendo el *rider* quien decide si se le descuenta o no dicha cuantía, pues puede tener ya su propio seguro o estar cubierto por las otras plataformas con las que también colabora o bien no querer protección.

Además de estos seguros, algunas plataformas han elaborado unas guías con recomendaciones de seguridad, imparten cursos de formación gratuita en materia preventiva, reparan medidas de protección a los trabajadores (por ejemplo, Deliveroo ha repartido cascos y kits de luces reflectantes a los *riders* para mejorar su seguridad).

Para finalizar este apartado, cabe destacar que las lesiones producidas por la realización de la tarea pueden requerir atención médica y derivar en baja por incapacidad temporal e, incluso, en los casos más graves y crónicos, en una incapacidad permanente, situaciones que ante la falta de seguridad jurídica de estos trabajadores derivarán en una ausencia de protección y en la que no se percibirá ningún tipo de contraprestación mientras dure la situación de baja.

Además de estos riesgos físicos, también es habitual que se produzcan riesgos psicosociales, e incluso unos sean agravados por la existencia de los otros.

5.3. Los riesgos psicosociales

De los riesgos psicosociales, quizá los que se dan más habitualmente en este tipo de trabajadores son la fatiga, el estrés y la ansiedad, pero también podemos encontrarnos situaciones de adicción, acoso, sedentarismo o aislamiento. Analizaremos en líneas generales cada uno de ellos:

- a) **Ansiedad.** El miedo a las bajas calificaciones de los clientes, la inseguridad laboral y el escaso control sobre las tareas son una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no es exclusivamente personal, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación, y sus consecuencias, tiene efectos tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.
- b) **Sedentarismo.** Trabajar muchas horas delante del ordenador puede provocar sedentarismo debido a que se llevan a cabo actividades de tipo cognitivo pero estando la mayor parte del tiempo sentado, lo que conlleva falta de actividad física habitual. Asociado a él se puede encontrar el llamado «síndrome de la patata en el escritorio», que se caracteriza por el fácil acceso que se tiene a la comida en cualquier momento de la jornada. Esto provoca la ingesta de comida a deshoras, lo que, junto al sedentarismo, puede desembocar en enfermedades cardiovasculares, hipertensión, trastornos gastrointestinales, etc.
- c) **Adicción al trabajo.** La forma de elegir las tareas puede derivar en «adicción al trabajo» o no saber desconectar perdiendo interés general por otro tipo de actividades que no estén vinculadas con el trabajo, que además de estrés pueden provocar agotamiento, distracciones o bajo rendimiento...
- d) **Acoso.** Tanto laboral como sexual y no solo en los centros de trabajo sino también por medio del envío de mensajes por correo, móvil, llamadas telefónicas o visitas al domicilio tanto por parte de compañeros, superiores o los propios clientes.
- e) **Estrés.** En el caso del estrés, este puede venir provocado tanto por la propia dinámica del trabajo en plataformas y su exigibilidad como por otros estresores como:
 - La inmediatez que se busca en la realización de la tarea unida a la de que cuanto antes se finalice antes se podrá comenzar otra también generadora de retribución.
 - La necesidad de realizar correctamente la tarea para poder conseguir la retribución correspondiente.
 - La necesidad de «caer bien» a los clientes para no recibir valoraciones negativas por su parte.
 - La incertidumbre sobre si habrá más tareas, así como si se habrán entendido correctamente las indicaciones de la tarea a realizar.

- La frustración ante la falta de mecanismos para que el trabajador pueda saber más detalles sobre la tarea, así como los motivos de su rechazo, siendo, además, imposible impugnar la decisión.
- La necesidad constante de estar conectado para no perder ningún pedido.

Pero el estrés, además de por la propia dinámica del trabajo en plataformas y su exigibilidad, también es causado por lo que genéricamente se llama «insatisfacción laboral», que aglutina tanto la inseguridad jurídica de su contrato como la escasa protección frente a los accidentes o enfermedades (laborales o no), la protección frente a las bajas laborales por enfermedad que incluso puede causar la exclusión de la plataforma por falta de actividad, así como la inseguridad frente a las posibles prestaciones que otros trabajadores tienen aseguradas: la protección frente al desempleo o pérdida de actividad, las prestaciones de incapacidad temporal, cuidados o las pensiones (jubilación, incapacidad o muerte).

Todas estas situaciones pueden desencadenar en el denominado «síndrome de estar quemado» o *burnout* que puede provocar trastornos y problemas físicos (alteraciones del sueño, dolores de cabeza, trastornos gastrointestinales y musculares), conductuales (cambios de humor, conductas hiperactivas y agresivas), emocionales (ansiedad, impaciencia y frustración) y sociales (disminución de la calidad de vida y tendencia a la reclusión y aislamiento).

Esta conexión permanente entra en colisión con la Ley de protección de datos y derechos digitales y el derecho a la desconexión digital, tanto en su vertiente laboral, para garantizar las normas de limitación de la jornada, como en su vertiente de protección de la seguridad y salud, para evitar precisamente la sobrecarga de trabajo, el estrés y la fatiga laboral, que pueden causar daños físicos a la salud del trabajador y también psíquicos.

Igualmente, resulta oportuno hacer alusión en este apartado a otros dos riesgos vinculados con la utilización de los dispositivos móviles que pueden estar presentes en esta forma de trabajo, a saber, la nomofobia y el ningufoneo. Por un lado, la nomofobia supone un miedo irracional a estar sin teléfono móvil, lo que genera en los usuarios una sensación injustificada de incomunicación. En el trabajo a demanda vía *apps*, esta dependencia se produce respecto al temor a perder potenciales ocupaciones, puntos, calificaciones o beneplácito de la entidad. Y, por otro lado, el ningufoneo implica que una persona solo preste atención a un dispositivo móvil sin hacer caso de su entorno.

Todos ellos pueden afectar a la disminución del rendimiento, lo que desencadenará en una menor retribución y de ellos tanto riesgos de salud como posibles problemas familiares.

- f) Aislamiento. Otro riesgo también habitual que puede darse tanto en los prestadores de servicios en el domicilio como en los que lo hacen fuera de él es el aislamiento

producido por la falta de comunicación con otros prestadores, responsables e incluso con familiares y amigos por la dependencia generada al cumplimiento constante de tareas.

Este aislamiento también viene provocado porque los trabajadores pueden encontrarse en cualquier parte del mundo.

La única excepción a este tipo de aislamiento son los portales o foros que existen en internet, donde es posible recopilar opiniones y quejas de otros trabajadores. Existen unos que son ajenos a las plataformas en los que se comparten opiniones y experiencias (como Turkopticon, Dynamo y FairCrowdWork) pero también algunas plataformas (como Clickworker o CrowdFlower) cuentan con sus propios foros, donde es posible una mínima comunicación entre los trabajadores, aunque son monitoreados y controlados por la plataforma.

Este aislamiento, además de con los foros, podría romperse a través de la constitución de asociaciones de trabajadores para articular mecanismos de defensa colectivos y que serían las que podrían velar por los derechos de los trabajadores en la materia laboral y en materia de prevención de riesgos laborales.

También los sindicatos podrían acoger a estos colectivos y negociar con las plataformas sobre retribuciones y condiciones de trabajo, certificar a las plataformas como «saludables» o mediar en los conflictos, aunque existe el problema tanto de identificación de los trabajadores como de la adscripción de estos trabajadores a un centro de trabajo concreto o su internacionalización.

Conclusiones

Tras este análisis, se puede llegar a la conclusión de que es necesario desarrollar normativas específicas que impongan obligaciones preventivas a las plataformas pero deben acometerse desde una perspectiva transnacional dado el carácter globalizado de los nuevos desarrollos tecnológicos. Sería una normativa de mínimos, aplicable a cualquier Estado y que garantizara a cualquier ciudadano una mínima protección del trabajo en internet.

Mientras que esta normativa se produce, las plataformas podrían tomar algunas medidas para mejorar las condiciones de estos trabajadores como:

- la necesidad de hacer un test de conocimientos en materia preventiva antes de poder darse de alta el trabajador en la plataforma, así como la necesidad de hacer este test periódicamente para la validación de los conocimientos;
- ofrecer la posibilidad de una evaluación de riesgos al espacio o útiles de trabajo o bien ofrecer formación básica gratuita en materia preventiva;
- articular sistemas informáticos que limiten los tiempos de conexión a la plataforma;

- modificar el sistema retributivo y no solo retribuir la tarea en sí misma sino también la elaboración de informes o facturas, los tiempos de disponibilidad, la participación en foros, etc.;
- modificar las encuestas de los clientes sobre la reputación de los trabajadores para que distingan claramente entre las preguntas relativas a la empresa y las relativas al trabajador;
- facilitar el contacto entre prestadores de servicios;
- ofrecer la posibilidad de contactar con algún responsable para resolución de dudas en los pedidos que minimice los pedidos incompletos, dudas de la plataforma, etc.;
- permitir el acercamiento a los sindicatos para constituirse como colectivo representado;
- certificar a las plataformas como «empresas saludables» porque siguen alguna de las consideraciones anteriores, especialmente formación, equipación, desconexión, y
- elaborar guías de riesgos en el domicilio, con trabajo de cargas, con vehículos y facilitárselas a los trabajadores al inicio de las prestaciones.

Referencias bibliográficas

- Arrieta Ildiákez, F.J. (2019). La desconexión digital y el registro de la jornada diaria en España como mecanismos para garantizar el descanso, la salud y el bienestar de los trabajadores digitales a distancia. *Lan Harremanak*, 42, 89-126. <<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21286>>.
- Fernández Avilés, J.A. (Dir). (2018). *El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC. <https://www.ugt.es/sites/default/files/03_guia_estudio_0.pdf>.
- Heras García, A. de las y Lanzadera Arencibia, E. (2019). *El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral*. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, número extraordinario 2019, 55-83.
- Heras García, A. de las. (2016). Prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo: especial referencia a los riesgos psicosociales. En A. García de la Torre (Dir.^a) y J. A. Fernández Avilés (Coord.). *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo* (pp. 209-236). Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.
- López Rodríguez, J. (2019). La prevención de riesgos laborales en el trabajo a demanda vía aplicaciones digitales. *Lan Harremanak*, 41, 42-62. <<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.20876>>.
- Mercader Uguina, J.R. (2017). La robotización y el futuro del trabajo (1). *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, 27, 13-24.