



Universidad del
Rosario

Rappi, ¿de la colaboración a la precarización?

María Isabel Rodríguez González

**Universidad del Rosario
Escuela de Ciencias Humanas
Bogotá, Colombia
2021**

Rappi, ¿de la colaboración a la precarización?

María Isabel Rodríguez González

Reportaje escrito presentado como requisito para obtener el título de:
Profesional en Periodismo y Opinión Pública

Director

Diego Alfonso García Ramírez

**Escuela de Ciencias Humanas
Periodismo y Opinión Pública
Universidad del Rosario
Bogotá, Colombia
2021**

Tabla de Contenido

1. Rappi: ¿de la colaboración a la precarización?.....	3
2. Entre la flexibilidad y la esclavización.....	4
3. El jefe de los independientes.....	5
4. Empresas del marco digital: ¿unicornios o pulpos?.....	7
5. Precarización de las condiciones laborales.....	9
6. Regulación para Rappi: hechos y retos.....	13

Rappi: ¿de la colaboración a la precarización?

Las plataformas digitales de *delivery* (entrega o reparto) basan su actividad en la afirmación de que los domiciliarios que trabajan en ellas son autónomos. Sin embargo, hay razones para creer que tal independencia no existe.

Por: María Isabel Rodríguez G.



Lenin Romero, rappidero que trabaja únicamente en la zona norte de Bogotá ya que “es donde más platica sale”, asegura.

Lenin Romero se levanta de lunes a viernes a las seis de la mañana. Dice que esto le ayuda a competir con los compañeros que alistan la motivación laboral para el mediodía. Los fines de semana pone el despertador a sonar una hora más tarde ya que le sirve para estar pendiente justo cuando las personas se levantan y empiezan a hacer sus pedidos de ‘locha’ de sábado, y luego de domingo. Lenin es rappidero. Es decir, domiciliario de la aplicación Rappi.

Así se gana la vida, al igual que los más de 200 mil rappideros que hay en Colombia, según cifras que ofrece Simón Borrero, cofundador y CEO de la compañía, en una entrevista para SEMANA. Las 15 personas que llegaron con Lenin a Colombia desde Venezuela trabajan en Rappi. Están en Cali, Barranquilla y Bogotá. Todos tienen familias para mantener y

situaciones básicas de subsistencia que deben suplir. Vieron en Rappi un medio que no solo les otorgaría ingresos sino también condiciones laborales flexibles. Aunque, como notarían en el transcurso de las labores: “Nosotros de independientes no tenemos ni la ropa”.

“Rappi, no te quedes con nuestras ganancias”, estaba escrito en pancartas durante una manifestación de rappideros por malas condiciones laborales y un cambio en el sistema que les muestra los pedidos y el pago que recibirán una vez estos sean completados. Rappi es una compañía con aplicativo móvil para domicilios, en general. Y, desde su creación en 2015, más de 40 paros han sido registrados en el país, en redes sociales y medios de comunicación, permitiendo ser parte de cientos de manifestaciones que realizan anualmente los domiciliarios de distintas aplicaciones en todo el mundo. Estas *startups*, o corporativos emergentes de gran innovación, se defienden afirmando que ellos no contratan domiciliarios, que estos no son sus empleados sino colaboradores, incluso socios, y que ellos como plataforma son solo intermediarias. Por lo tanto, no tienen responsabilidad con los domiciliarios. ¿Qué tienen en común también dichas empresas? Su modelo de negocio se basa en la economía colaborativa. Este es el panorama.

Entre la flexibilidad y la esclavización

Con tres domicilios por segundo, los rappideros son más que indispensables para las operaciones de Rappi. Son los que hacen el trabajo en calle y materializan las solicitudes de los usuarios que la plataforma recibe a través de la página web o principalmente de la aplicación móvil.

Pero los rappideros no trabajan para Rappi, según pronunciamientos de la compañía en medios de comunicación, son unos usuarios más de la aplicación. Con esta aclaración, el corporativo ahorra un sinnúmero de obligaciones que tienen las empresas normales, en todo el mundo, con los trabajadores. Por ejemplo, en España, las compañías de *delivery* se ahorran casi 170 millones de euros en seguridad social y salarios fijos, acorde con un informe del sindicato español Unión General de Trabajadores (UGT), al declararlos independientes o autónomos.

Pero Rappi no ve viable una contratación de los rappideros porque, según la compañía, no se ajusta a su modelo de negocio. Alejandro Galvis, director de Producto, comenta para El Tiempo que “el trabajar en la empresa es solo una fuente complementaria de ingresos para los domiciliarios. Por eso hay días donde la demanda de pedidos es mayor y otros donde no hay muchas solicitudes. El negocio depende de eso”. Y la estabilidad de una contratación no va en juego con la inestabilidad de la frecuencia de pedidos.

Rappi propone un intercambio de bienes y servicios a través de su plataforma. Acercar personas que se necesitan mutuamente y la tarea de Rappi acaba allí. El rappidero decide qué órdenes aceptar y cuándo aceptarlas. “Nosotros cumplimos con mostrarles a qué hora es bueno conectarse por el flujo de clientes y ellos (los rappideros) deciden si lo toman o lo dejan”, comenta Sebastián Ruales, director comercial de Rappi, entrevistado para la

investigación. Sin embargo, los rappideros o ‘usuarios’, como se refiere Rappi hacia ellos, argumentan que la teoría que propone Rappi no se parece en nada a la práctica. La libertad de los rappideros, según ellos mismos, está condicionada por programaciones, algoritmos, objetivos. La información compartida entra a la plataforma y esta la moldea según el algoritmo, dejando los datos ingresados, y a los domiciliarios, dependientes de las condiciones estipuladas por la plataforma.

El jefe de los independientes

Un rappidero gana según los pedidos que acepte. Puede ganar entre 2 mil hasta 150 mil pesos al día dependiendo de la cantidad de pedidos que tome, de la propina que deje el cliente, del tipo de domicilio, entre otras variantes. Entonces, por ahora, Rappi tiene la razón. Los rappideros deciden el número de pedidos que aceptan al día y acorde con eso reciben el dinero. Rappi no interfiere; solo muestra los clientes. Pero, ¿qué pasa si un rappidero se come el cuento de que puede trabajar cuando quiera y, entonces, también descansa cuando quiera? A Lenin le sucedió. Tuvo una semana muy pesada, quiso tomarse el sábado para pasar tiempo con su familia y descansar. Su bicicleta se había dañado en esos días y muchos pedidos tuvo que hacerlos a pie. Los dedos tenían ampollas y necesitaba un día de reposo. En su cama, el celular se iluminaba por los pedidos que aún llegaban pero él los ignoró porque decidió no trabajar ese día, porque él es independiente y no tiene jefe.



Lenin Romero trabaja en Rappi desde hace un año y medio. Comenta que no cree tener otra opción de trabajo más que esta y por ello pide una pronta solución.

Sin embargo, como en cualquier oficina, el jefe apareció para sancionar. Durante las siguientes semanas, Lenin estaba recuperado y tenía las ganas de trabajar para recuperar los días perdidos. Pero, para su sorpresa, la aplicación le enviaba menos pedidos de lo usual, hasta un punto en el que no se le mostró ni un solo cliente. Cuando le comentó a sus

compañeros estos le explicaron que Rappi implementa un sistema de puntos, en el que dependiendo de las órdenes que acepte el rappitendero se le enviarán nuevos pedidos en el futuro. Si rechaza o no acepta, entonces el algoritmo entiende que no estará disponible en el futuro y le envía menos pedidos. Así que la competencia entre los rapps la decide la plataforma; quien optimice más su tiempo recibirá más pedidos. Sin importar que quiera descansar porque le dijeron que era independiente y decidía cuándo trabajar y cuándo no. Entonces hay recompensas y castigos. Y, al parecer, hay órdenes sobre las órdenes.

El sistema de puntos consiste en seis niveles: entre más alto se esté le llegan al rappitendero más pedidos, y mejores. Es decir, con propina y cercanos. También tienen la oportunidad de escoger pedidos antes que el resto y a su vez que estos se adapten a su medio de transporte. A los de bajo puntaje solo se les muestran algunos pedidos, como el nivel 1 en el que solo pueden atender usuarios que pagan con tarjeta de crédito. Y no solo les envía menos pedidos sino también órdenes que son insignificantes para ellos: las distancias son muy grandes y las ganancias no superan los dos mil pesos.



El inconformismo con esto fue evidente. “Entonces no puedo descansar ningún día porque me envían menos pedidos. Miguelito no puede estudiar porque si lo hace pierde lo de los próximos días y hasta semanas. Eso no fue lo que nos prometieron”, dice Lenin refiriéndose al sistema de puntos y a uno de sus compañeros que estudia en la universidad y se inscribió en Rappi para trabajar en su tiempo libre con el fin de mantenerse. “No me digan a mí que no

tengo jefe cuando ni siquiera puedo descansar sin que la aplicación me diga qué tengo que hacer para subsistir”.

La respuesta de Rappi en medios de comunicación frente al sistema de puntos fue que este se diseñó a partir de la retroalimentación de los usuarios (rappitenderos y clientes). Jinet García, jefe de Relaciones Públicas de Rappi, explicó que de la empresa “no depende la demanda, simplemente se muestran los pedidos que hay (...). El sistema (de puntos) era necesario para no tener una cantidad enorme de repartidores en momentos del día que no son necesarios”. Por eso el algoritmo decide a quiénes mandar una alta cantidad de pedidos, tanto en número como en calidad. Pero que, de todas formas, siguen siendo independientes porque “los rappitenderos deciden si tomarlos o no”. Sin embargo, cada movimiento es monitoreado y ahora también evaluado.

La aplicación no solo muestra los clientes sino que determina cuántos pedidos puede aceptar el rappitendero. Hay una interfaz que decide cuánto va a ganar al día, como máximo, y esta situación no fue acordada. De ser así, no se hablaría de independencia sino de subordinación. Unos falsos autónomos. Lo preocupante de ello para los domiciliarios es que en la recolección de esos simples datos no hay marcha atrás porque esos datos, de la dormida, de las descansada, de la ida al hospital, de la estudiada, se acumulan en el algoritmo de la plataforma y le pertenecen a Rappi. Y el rappitendero no puede hacer nada al respecto.

Empresas del marco digital: ¿unicornios o pulpos?

La economía colaborativa es “la interacción de varios sujetos en un mismo proceso lucrativo a través de medios digitales”, según el Ph.D. en Economía y Empresa de la Universidad de Madrid, Pablo Álamo, consultado para esta investigación. El experto ratifica que las empresas que se valen de este tipo de economía para desarrollar su modelo de negocio “tienen una gran ventaja sobre las demás partes porque el fin es aprovechar los recursos y organizar a las partes involucradas a su antojo. Para ello, las compañías recurren a la tecnología y a las plataformas digitales”, que son espacios en línea destinados a realizar distintas tareas en un mismo lugar, las cuales permiten el desarrollo de las aplicaciones móviles que conocemos y descargamos en el celular para simplificar tareas diarias. Álamo asegura que “esta inmediatez en los procesos económicos desde la economía colaborativa y a través de los medios tecnológicos, afectan la estabilidad y rigidez de los procesos laborales como los hemos conocido”.

Rappi arrancó con los conocimientos tecnológicos de sus fundadores Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín; [con el anhelo de ser una compañía colaborativa entre los miembros que harían parte de ella](#), y con la inyección de 120 mil dólares en enero de 2015, por parte de Investo, empresa dedicada a erigir emprendimientos destinados a fines tecnológicos. Solo un año después, en mayo de 2016, 18 empresas de todo el mundo, y con toda clase de objetivos comerciales, invirtieron una suma de dinero que no se registra de manera pública. En el mundo de la economía digital, un unicornio empresarial es conocido

como una compañía cuyo valor alcanza el billón de dólares durante sus primeros pasos y sin cambiar de dueño. Rappi, emprendimiento colombiano, [logró esta hazaña en 2018 con una inversión de 130 millones de dólares](#) por parte de ocho multinacionales, seguido de una ronda de 200 millones de dólares de tres inversionistas más y mil millones de SoftBank - Group Corp. Actualmente, la compañía tiene un valor de 5,2 mil millones de dólares en el mercado gracias a una nueva ronda de inversión, en la que recaudó 500 millones de dólares por parte de 9 empresas.

Rappi permite realizar compras de supermercado, farmacia y centro comercial. Tiene juegos incorporados en la aplicación, se puede solicitar el traslado de un producto o mercancía a cualquier lugar de la ciudad donde esté el servicio, efectuar transacciones bancarias e incluso realizar eventos a gran escala como conciertos. El crecimiento de Rappi ha sido tal que incluso cuenta con tarjeta de crédito y se asoció con el banco Davivienda para crear un nuevo banco virtual.

La dificultad con las empresas colaborativas como Rappi es que son un híbrido, “se dedican a una gran variedad de actividades y esto las sitúa en un panorama de escaso control laboral y comercial. Rappi es una gran matriz que se ha diversificado en varios sectores del mercado sin dejar de estar en uno solo al mismo tiempo”, asevera Guillermo García, analista de marketing empresarial, para este artículo.

A pesar de sus ramificaciones, o tentáculos, el servicio principal de la plataforma son los domicilios de comida, o *food delivery*, haciéndola parte de un mercado que le inyectaba a la economía mundial casi 4 mil millones de dólares en 2017 y se espera que esta cifra llegue a sobrepasar los 16 mil millones en 2023, según un [estudio](#) realizado por la firma Allied Market Research. Para llegar a estos números, las compañías del mercado del *delivery* necesitan manos. Y los pies, brazos y celulares de los domiciliarios. Estos son los encargados de ejecutar los pedidos que hacen los millones de usuarios de aplicaciones de este tipo en todo el mundo. Y para ser uno de los eslabones más importantes en la cadena de servicio de Rappi, no parecen ser considerados cruciales. Y sería consecuencia de la economía colaborativa aplicada en el modelo de negocio de las plataformas digitales.

El “unicornio” colombiano comenzó con el pie derecho al decidir ser una plataforma y también una aplicación digital. El mercado de este tipo de corporativos, de creación de software, es uno de los más lucrativos de Estados Unidos, de acuerdo con una [publicación](#) del experto en industrias IBISWorld. Además, las aplicaciones permiten lograr distintos focos de ingreso, como publicidad, servicios premium y cobro por las mismas descargas de la app. En el caso de Rappi, parte de sus ingresos proviene de publicidad desplegada en la interfaz y el servicio de Rappi Premium, en el que el usuario paga 20 mil pesos colombianos mensuales para que los envíos sean gratis y reciba hasta 25 mil pesos al mes en una sección escogida por la aplicación.

A fin de que una compañía cuente con grandes cifras en sus cimientos y sea atractiva para inversión, el modelo de negocio debió haberse pensado con detenimiento y este ha sido clave

para el impresionante crecimiento de Rappi. La economía colaborativa permite que plataformas digitales como Rappi, Deliveroo, UberEats, entre otras, se libren de responsabilidades frente a los usuarios de la aplicación, incluidos los domiciliarios, asegurando ser solo intermediarios de oferta y demanda. Esto significa que cualquier inconveniente que surja en el proceso no es responsabilidad de la plataforma. En 2019, Uber estableció en un comunicado que el no estar como intermediarios los haría responsables de situaciones que desde un principio decidieron no querer tratar y los “obligaría a modificar en forma fundamental nuestro modelo de negocios”.

Solo en América Latina, la digitalización ha movido más de 190 mil millones de dólares en el PIB de los últimos 10 años, según la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). La economía derivada de esta digitalización se produce y transforma desde la transformación de las TIC: “Su revolución ha abaratado y potenciado las tecnologías, al tiempo que las ha estandarizado ampliamente mejorando así los procesos comerciales e impulsando la innovación de todos los sectores de la tecnología”, precisa la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Y sí impulsa económicamente los sectores dedicados a la tecnología, a la digitalización. Pero, ¿a qué costo?

Precarización de las condiciones laborales

Con el auge del desarrollo tecnológico se reforzó la creencia de que la digitalización disminuiría empleos y la verdad es que los ha aumentado y agilizado. David Autor, profesor de Economía en el Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT por sus siglas en inglés), [asevera](#) que la tecnología ha incrementado la productividad laboral y reducido los costos de producción permitiendo facilitar la creación y prestación de bienes y servicios, además de aumentar los puestos de trabajo como efecto.

Matías Lanks, gerente de Rappi en Colombia, aseguró en entrevista con Portafolio que la economía colaborativa es la respuesta para este crecimiento y que “previo a la pandemia por coronavirus teníamos 10 mil descargas mensuales de la aplicación para ser rappitendero y en lo que va corrido en esta pandemia estamos ya cerca de las 600 mil descargas de la aplicación Soy Rappi”.

A David Luna, gerente de Alianza Inn (gremio de plataformas), se le preguntó para esta investigación sobre el impacto de la economía colaborativa. Defiende el concepto y sostiene que: “El gremio está bajo la sombra de la economía colaborativa, y la economía colaborativa es importante entenderla como una alternativa para los consumidores, pero también para quienes quieren tener ingresos adicionales”.

El Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario realizó la Encuesta para trabajadores y trabajadoras de Rappi. Con los datos de más de 300 rappitenderos, se mostró que el 93 % no está afiliado a pensión y el 91 % no está afiliado al sistema de riesgos laborales. Las

respuestas mostraron que más del 62 % sufrió accidentes durante el trabajo, además de un 66 % que aseguró haber contraído alguna enfermedad por las actividades de trabajo.



Para Lenin esto no es sorprendente. Y si algo le sorprende, según él, es que no sea 100 % en todas las categorías señaladas. Mientras se quita la gorra y limpia el sudor de su frente, argumenta: “Señorita, no hay ni uno de nosotros que no haya sufrido un accidente en esto. O nos caemos por el peso del domicilio, o los carros nos sacan de la vía y sí o sí nos vamos a lastimar. Cuando pedimos ayuda para los tratamientos o para los medicamentos ellos nos dicen que no. Que lo lamentan mucho pero que eso no es problema de ellos porque no somos sus empleados. Y ni modo de ir a la casa a descansar”. Es de común acuerdo entre los domiciliarios que lo que piden de Rappi es coherencia: “Si somos independientes entonces que no nos mande, y si quiere seguir mandando entonces que nos dé garantías. Pero ahorita por todo lado nos vemos afectados. Si es tan ‘rolo e’ vivo’ para decirnos qué hacer, para mandarnos órdenes y hasta para dejarnos a muchos de nosotros sin trabajo por días entonces que también las tenga puestas para responder por nosotros”.

Rappi asegura que un rappitendero, en promedio, puede ganar desde 4.700 pesos pero los domiciliarios comentan que ahí está involucrada la propina de los consumidores y que muy pocos son los clientes que dan este excedente. Además, hay ocasiones en que a los domiciliarios les aparece una cifra menor que la que recibió el consumidor respecto al cobro de su domicilio. Entonces, si Rappi supuestamente no gana por las solicitudes, ¿a dónde va la diferencia? La compañía no supo explicar la situación. En un evento de Marketing, realizado

en Colombia en el 2019, Simón Borrero aseguró que: “Esta aplicación (Rappi) le ha generado a los Rappitenderos ingresos por más de 110 millones de dólares. Este dinero va a personas para pagar su universidad, vivienda, gastos de los hijos. Es un tema de sacar a millones de personas de la pobreza, algo que nos conviene a todos”, en un tono alentador hacia el ejercicio e imagen de la compañía.

Las empresas colaborativas como Rappi logran convencer a sus ‘socios’ de participar en el proceso y asumir los mayores riesgos de ello porque igual reciben una retribución. El hecho de llevar un domicilio de un lugar a otro implica estar al amparo de múltiples situaciones, como choques, multas, reparaciones de vehículos, suministro de gasolina, problemas con los clientes, problemas en la calle. Mientras que las plataformas no corren ningún riesgo (durante el proceso de entrega de domicilios). Conectan y cobran. Ramón expone que “no nos pueden llamar ‘socios’ de una misma empresa cuando estamos a niveles muy desiguales”. Rappitenderos, conscientes de las condiciones desbalanceadas, hicieron una quema de maletas frente a las oficinas de Rappi en Bogotá, en el 2019. El Gobierno respondió a la manifestación y dijo que la compañía debía tomar acción para proteger de alguna manera a las personas que cargan con sus logos naranjas a diario, pero que la contratación que tenían era legal. Hasta el momento, nada concreto ha cambiado.

La precarización laboral que denuncian es amplia. Va más allá de la cotización, de la seguridad social, para llegar incluso a aspectos tan básicos como ir al baño. Así lo asegura Andrés Chapeta, rappitendero hace cinco meses, quien también comenta que durante una jornada de más de 12 horas de trabajo, comer, en especial beber por el esfuerzo físico, rara vez son tareas fáciles. Si bien Rappi decidió en el 2019 colocar los Pit Stops (construidos también por quejas de la ciudadanía por invasión del espacio público), unas casetas de 8 m² donde los domiciliarios esperan turnos, cargan el celular, comen y hacen sus necesidades, solo había cuatro funcionando (ya no por la pandemia) y en ubicaciones no muy distantes entre sí. Así que a los rapps, en especial las mujeres con la menstruación, les toca depender de la buena disposición de las personas en centros comerciales, tiendas y establecimientos para entrar a un baño. Con la pandemia de coronavirus, esto se ha complicado aún más.

La inconformidad con las aplicaciones de empresas colaborativas es mundial. Los *riders*, o domiciliarios, de diferentes plataformas en el mundo decidieron unirse y formar un paro casi sistemático en mayo de 2020. En países como Argentina, Costa Rica, España, Perú, Guatemala, entre otros, los domiciliarios de Glovo, Uber Eats, Rappi, Pedidos Ya y Deliveroo dejaron de tomar pedidos para salir a las calles y protestar contra sus ‘no empleadores’ asegurando que sí son empleados y merecen garantías, como la entrega de más elementos de bioseguridad, ya que se sienten desprotegidos con los pequeños tarros de gel que les entrega su respectiva empresa y el aumento en los pagos por pedido. Además, los rapps se sintieron aún más desprotegidos cuando las medidas del Gobierno Nacional por la pandemia establecieron el ejercicio de los domiciliarios como “actividad esencial”. Mientras el resto de la población estaba aislada en sus casas, los rappitenderos “trabajábamos más y por el mismo precio”, comenta Andrés.



Según Ramón Rodríguez, el día en que fue tomada la foto fue el único momento de la semana en el que ha podido sentarse a almorzar por la carga laboral.

La Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR) de Argentina y la Organización de Repartidores Unidos de Costa Rica han organizado más de una manifestación para exigir por el aumento en el pago por kilómetro, ya que los consumidores pagan por el pedido más de los que los domiciliarios reciben; la disminución de la carga máxima en las maletas y por un seguro anti robo debido al dinero que ellos manejan junto a las condiciones de seguridad a las que están expuestos por permanecer en la calle hasta altas horas de la noche.

Carolina Hevia, secretaria de UNIDAPP (sindicato de trabajadores de plataformas en Colombia que cuenta con aplicativo móvil), comenta que esta se creó para asesorar legalmente a los domiciliarios y darles acompañamiento grupal en las labores. Sin embargo, Hevia, repitiendo los problemas aquí ya enunciados de los rappideros, comenta uno que, a consideración, es el más grave. Por la pandemia, Rappi dispuso de “brigadistas” que van por la calle para darle a los rapps implementos de aseo: un pequeño gel (que según Hevia no alcanza ni para una hora) y tapabocas. Sin embargo, la labor no termina ahí. Mientras entregan los elementos, supuestamente, van cancelando las cuentas de los que ellos consideran “incumplen Términos y Condiciones” (lo que se asume porque aseguran que no les dan explicación de la cancelada). Además, apunta que tiene pruebas para demostrar que la cancelación arbitraria es para seguir bajando la demanda de rapps, por orden de Rappi, ya que hay demasiados, y con esto adquirir las maletas de ellos para revenderlas. “Bloquean gente para recibir gente”, denuncia.

En julio de 2020 se esbozó un proyecto de ley, por la Consejería Presidencial para la Transformación Digital, para que el ingreso básico de cotización para los domiciliarios de plataformas no supere el 40 % de lo que reciben en su trabajo en calle. También propone que los administradores de las compañías estén en constante comunicación con la Unidad de

Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP) para definir los aportes de los trabajadores por medio de las plataformas, quienes deberán encargarse también de la retención y aporte a la Protección Social de quienes ganen más de un salario mínimo. Por ahora, sigue como una propuesta.

Los rapps dicen sentirse en un limbo porque, según lo propuesto por la empresa, son independientes pero “Rappi no nos deja”. Cuando van a reclamar garantías laborales, la compañía les presenta la independencia e incluso la arbitrariedad de negarles esa posibilidad de ingreso al cancelar cuentas, supuestamente. Un fallo del Tribunal de España marcó un precedente determinante para las empresas que como Rappi se libran de responsabilidad alegando la independencia de los *riders*, o domiciliarios. Ante las quejas de los encargados del delivery en Deliveroo, una Corte española estableció que ellos no son independientes sino trabajadores de la firma.

La sentencia favoreció a más de 500 domiciliarios de Madrid que, acorde a la decisión, trabajaban como "falsos autónomos". Esto se logró gracias al establecimiento de una relación laboral entre los repartidores y la compañía. Deliveroo mantiene que trabajan por cuenta propia y que son ‘colaboradores’, no trabajadores de la compañía. Pero la evaluación de los domiciliarios por parte de la compañía, la repercusión de ello en la cantidad de pedidos que reciben, los criterios para distribuir los pedidos, e incluso el hecho de portar una maleta con el logo de la empresa, fueron los argumentos del Tribunal para obligar a la empresa a pagar casi 2 millones de euros en cotizaciones de seguridad atrasadas.

Regulación para Rappi: hechos y retos

Con las situaciones enunciadas, ¿qué dice la normativa del país? El sector de la digitalización ha crecido de manera exponencial. Tres mil millones de los ocho mil millones de habitantes que hay en el mundo utilizan redes de comercio electrónico, según la firma Statista. Y con un auge tan acelerado a nivel global y en nuestro país, quien está en una fase de rápida evolución tecnológica según el [Harvard Business Review](#), las normas se quedan cortas. Simón Borrero lo sabe: “Rappi ha generado más de 6 mil empleos directos en toda la región. Las nuevas dinámicas en la economía ya son una realidad y la relación de las personas con la tecnología ha avanzado enormemente, al punto de ir más rápido que las normas que la pueden regular”.

En Colombia, el mayor flujo de normas para plataformas está enfocado en el comercio electrónico y en la protección al manejo de datos (sin ser este último de una cantidad notable). Pero, como en el resto del mundo, la regulación de vínculos laborales con empresas de plataformas digitales es prácticamente nula. La legislación colombiana cuenta con la Ley 1221 de 2008, que promueve y regula el teletrabajo como fuente de empleo a través de la tecnología. Sin embargo, ya que el trabajo en plataformas es ahora una labor de la que hacen parte miles de personas en el país, por no decir en el mundo, se ve necesario bosquejar más normas al respecto.

A finales de 2019, Alicia Arango, ministra de Trabajo en ese periodo, comunicó que la cartera presentaría un proyecto de ley para que los trabajadores de plataformas recibieran prestaciones como salud y pensión. Sin embargo, no se ha materializado aún. La postura más reciente del Ministerio fue en octubre de 2020, cuando la viceministra Ligia Stella Cháves se reunió de manera virtual con líderes de los repartidores y estipuló que: “Hay un compromiso total del Ministerio del Trabajo para seguir esta ruta que sea favorable para esta situación. Continuaremos con un diálogo conjunto y en el marco de la confianza para que el proceso avance. Sostendremos un diálogo con representantes de las plataformas digitales y con las entidades involucradas como el Ministerio de Tecnologías de las Comunicaciones y la Superintendencia de Industria y Comercio”.

UNIDAPP envió un derecho de petición al Ministerio del Trabajo en octubre de 2020 para esclarecer el término de ‘trabajadores’ de apps. La respuesta fue que en principio había un interés de diálogo pero que se debía tener en cuenta que aún no están definidos como trabajadores. Se interpuso una tutela y el juez determinó que el Ministerio sí debe responder por el hecho de que los domiciliarios pertenecen a una compañía, lo que se entendería como falsos autónomos.

La razón principal de los inconvenientes que tiene Rappi con sus domiciliarios están fundamentados en la independencia que refuerza la empresa respecto a los rappideros. En lugares como el Reino Unido, Francia, Nueva York y California los tribunales fallaron a favor de los conductores de Uber, empresa que también afirma la autonomía de los trabajadores. Para llegar a esto, cada uno de los tribunales tuvo en cuenta ciertas características para determinar cuál era la naturaleza del vínculo establecido y si había una relación laboral.

Los aspectos que analizaron fueron: si la relación tiene una duración en el tiempo, si trabaja todos los días y cuál es su fuente principal de ingresos, cuál es la libertad para determinar precios, horarios, zonas. La jurisprudencia determinó que esto define una subordinación. La decisión en Inglaterra versa así: “Incluso si los conductores no están obligados a aceptar todas o incluso el 80 % de las solicitudes de viaje, el alto nivel de aceptaciones requerido y la pena de ser desconectado si no se aceptan tres solicitudes consecutivas dentro del plazo de diez segundos justifican la conclusión de que los conductores están a la espera de una reserva a su disposición”.

El 29 de septiembre, la justicia colombiana emitió un fallo histórico al respecto. El Juzgado Sexto Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá estableció una relación laboral entre los domiciliarios de Mercadoni y dicha compañía. Por ello, la firma, que realiza compras en supermercados para llevarlos a domicilio, fue obligada a pagar prima, vacaciones, auxilio de cesantías e intereses de los domiciliarios. Javier Almanza, director del área laboral del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario, donde se litigó el proceso, responde que cada caso es particular y que este fue exitoso por la carga probatoria que había. Los domiciliarios lograron demostrar que sí había una relación laboral con la empresa.

María Camila Villegas, abogada laboralista, ratifica el concepto de subordinación para definir una relación laboral, entendida como el conjunto de órdenes e instrucciones para realizar una labor. “Las plataformas son las que ponen las condiciones. Establecen las tarifas, evalúan la labor de los domiciliarios otorgando más o menos servicios, controlan los tiempos de entrega, ponen a disposición los usuarios según el criterio de la aplicación, controlan el servicio con encuestas de calidad al cliente final”, comenta Villegas. ¿Qué pasa si los rappitenderos quieren operar de manera distinta o quieren decidir el monto del servicio? Ya no serían considerados como ‘colaboradores’ de la empresa porque ellos no ponen las condiciones.

Las reglas de juego las establece Rappi: “El Operador (Rappi) podrá modificar autónomamente y en cualquier momento (...) los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, (...). Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de La Plataforma **con el único deber de informarlo**¹ por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público”, subraya el documento de Términos y Condiciones de Rappi.

También disponen allí de normas como no trabajar en estado de alicoramiento o de sustancias alucinógenas. Hay causales de despido. Semejante a las reglas de un empleador con su empleado. Iván Jaramillo, investigador del Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, apunta que dichos TyC son los que vinculan a los rappitenderos con Rappi y son aspectos que las autoridades laborales han tenido en cuenta para fichar de falsos autónomos a los domiciliarios en varias partes del mundo. El Representante Mauricio Toro ha manifestado en más de una ocasión que desde el Congreso se ha intentado proponer soluciones pero el “lobby que hace Rappi” desvía la atención de los problemas, según comentarios del congresista para medios de comunicación.

Por otro lado, los TyC establecen que si el rappitendero debe modificar algún aspecto sobre el desarrollo de un pedido, como el tiempo, debe avisar a Rappi. Es decir, debe notificar a Rappi antes que al Consumidor, aunque con este último sí tenga un vínculo, acorde a la empresa. Los rappitenderos concuerdan en que dependen de Rappi. Argumentan que es el algoritmo el que muestra los clientes, manda los pedidos o, incluso, no los manda. Los rappitenderos, en la práctica, aseguran que no disponen de un libre albedrío porque hay normas, hay un protocolo y, por lo tanto, subordinación. Rappi tiene muy claro que es una empresa pero los domiciliarios expresan la necesidad de que también aclare quiénes hacen parte de ella, ya que para los encargados del *delivery* son evidentes las consecuencias de no contar con una definición contundente.

Es notable el crecimiento de personas excluidas de la protección social debido a la clasificación de los domiciliarios como trabajadores por cuenta propia. Rappi asegura ser como las Páginas Amarillas: un lugar donde se buscan servicios. Y que a las Páginas Amarillas nunca se le pidió que respondiera por las personas que deciden estar ahí. Se entiende que esos servicios, que las personas que ahí están inscritas, lo hacen como

¹ La negrilla no forma parte del documento original, se utiliza como recurso de énfasis.

independientes y bajo su propio riesgo. Rappi espera esa misma obviedad respecto a su plataforma. No solo porque sus funciones no lo obligarían a tener de empleados a los rappideros sino también porque, supuestamente, es un costo que no pueden afrontar aunque quisieran. Quizás esto también daría más control a los entes encargados.

Para que una persona pueda acceder a la Seguridad Social, depende del tipo de contrato con el que se vincule a la empresa donde va a trabajar. Los rappideros no trabajan para Rappi pero trabajan en Rappi. Llevan el nombre de la compañía hasta en la ropa y cada acción realizada no es por Lenin o Andrés. De hecho, Rappi tiene afiliados a los rappideros a la ARL desde hace unos pocos meses. Pero, como refuerza la abogada Villegas, este aspecto, que surgió con la Ley 100 de 1993, es solo una pequeña parte de algo mayor. “La Seguridad Social no es solo ARL sino pensión, salud y cesantías. Es un paquete completo. Entonces, ¿pueden decidir qué pagan y qué no?”. Esto rompe con toda la estructura normativa laboral del país. Además de que el decidir pagar los riesgos laborales ya los estaría señalando como empleadores.

Todas las cargas que deberían ser de Rappi se trasladan al sistema de Seguridad Social público. La abogada Villegas asegura que el 70 % de los casos que llegan es de rappideros en moto y de forma indirecta son atendidos porque se distribuye para el régimen subsidiado. En un accidente, el primero que responde es el SOAT pero tiene un límite y ahí entra a pagar la EPS o la ARL dependiendo de los vínculos laborales. Entonces la mayor parte de los gastos entran por la EPS y cargan sobremanera al sistema. Esto mismo sucede con las cotizaciones a pensión.

Pese a la postura de Rappi, hay plataformas que decidieron ayudar en la seguridad social de sus domiciliarios. iFood (ahora fusionada con Domicilios.com) cubrirá una parte de la seguridad social de sus casi 50 mil domiciliarios, además de aportar una póliza de seguros contra accidentes. Cuando se le preguntó a Rappi sobre por qué una aplicación de domicilios en Colombia tomó esta decisión cuando, al parecer, está bajo la misma definición corporativa que Rappi, respondió que “cada corporativo cuenta con lineamientos, metas y desarrollo operacional distintos que no es posible abarcar todas las plataformas de domicilio como empresas pares”.

Aunque Rappi refuerza la idea de independencia, sería crucial tener en cuenta que más del 80 % de los rappideros trabajan exclusivamente para la compañía y que la mayoría son migrantes (según encuesta del Observatorio, ya que Rappi no concedió respuesta cuando se le consultó al respecto). Solo el hecho de ser migrantes ya los deja en un estado de vulnerabilidad. Un rappi de nacionalidad venezolana, quien pidió omitir su nombre, comenta que “la empresa nos da empleo pero se aprovecha de nuestra condición, de que somos vulnerables ante la ley de aquí. Nos sentimos desprotegidos al no estar en nuestra casa”. Este contexto acarrea una gran responsabilidad para la compañía.

El proyecto de ley 082 de 2019, que estuvo liderado por Nancy Patricia Gutiérrez, ministra del Interior hasta el 2020, y que sigue en discusión, tiene como objetivo regular el trabajo de

la plataforma digital en Colombia. El enfoque de la iniciativa es proteger a un nuevo tipo de trabajadores económicamente dependientes cuyo salario excede dos salarios mínimos para redistribuir la carga en términos de contribución a la seguridad social, protección civil del trabajo digital y realización del derecho de asociación.

El Plan Nacional de Desarrollo también incluyó en el artículo 348 las competencias en materia de salud, finanzas, tecnologías de la información y la comunicación que facultan al Gobierno Nacional para formular una política pública que, entre otras cosas, pueda caracterizar la prestación de servicios y el uso de estas aplicaciones y plataformas pueden resultar en formas de protección y seguridad social. Sin embargo, plantear un panorama de regulación en el país pudiera no ser tan fácil. Para la abogada Villegas, el hablar con empresas como Rappi acarrea consigo los llamados ‘vicios de innovación’ como obstáculo. El ser el primer unicornio colombiano permite atraer inversión extranjera, genera un aumento en el PIB y es ejemplo de emprendimiento para todo el país. Estas son características que el Gobierno actual protege y defiende.

Ahora bien, no es suficiente con hacer leyes sino con qué enfoque. En el país hay actualmente cuatro proyectos de ley para ayudar a los domiciliarios de plataformas pero todos se centran en el pago de pensión y cesantías. Muchos rapps aseguran que esto ni siquiera es lo primordial, que necesitan un enfoque en el hecho de que les cancelan las cuentas, les impiden seguir trabajando y sin una justificación. Necesitan garantías y estabilidad laboral, nociones básicas de cualquier empleo.

Resulta cierto que el desarrollo de actividades cotidianas está mediado en su mayoría por plataformas digitales. Por ello, como reclaman los domiciliarios, es razonable pensar con prontitud en un contexto de regulación en la digitalización de las compañías del país que así laboran y trabajar en garantías laborales para los domiciliarios de plataformas colaborativas como Rappi. Ricardo Cervera, abogado laboralista, propone que el reconocimiento de los trabajos desde el ámbito digital podría plantear la aceptación de nuevos derechos como la desconexión digital y la separación de espacios laborales. “Estas plataformas aproximan beneficios con su ejercicio: disminuyen costos de producción, mejoran y aumentan la oferta al consumidor y obligan a los sectores tradicionales a innovar. Deben ser reguladas, para beneficio de todos”, anotó.

Fedesarrollo, entidad dispuesta al análisis de política económica y social, [se unió al debate y expone](#) que el problema de informalidad de quienes laboran para plataformas digitales es en realidad “un problema horizontal a todos los trabajadores independientes; y en particular, pone de presente las dificultades de formalización que existen en el país para aquellos trabajadores independientes que generan ingresos en tiempo parcial. Es decir, más que las plataformas como responsables, las autoridades deben “promover medidas de flexibilización de los esquemas de cotización, que podrían aumentar las tasas de formalización entre trabajadores independientes, mejorando su protección en su vejez y en situaciones de crisis y enfermedad. Una estrategia de este tipo podría hacer que las plataformas pasen a ser un canal de formalización”, enuncia el documento.



Valentín Gómez y Ramón Rodríguez, rappideros que hacen parte del 80 % de domiciliarios de plataformas que solo trabajan para Rappi

No obstante, el llamado de atención que hacen los domiciliarios no es solo para gobiernos y empresas, es también para los consumidores. Anotan que un restaurante demora en promedio 40 minutos para entregar un solo pedido y a eso hay que sumarle los trayectos de la solicitud. El cliente no asimila la demora del restaurante ni los eventuales accidentes que tenga el rappi en el camino. Solo entiende que su pedido se demoró y que debe calificar mal a quien lo llevó. Estas calificaciones y quejas pueden deshabilitar a los domiciliarios por semanas y bajarles el puntaje, como ya se explicó.

En el 2018, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estableció una ruta para llegar a dicho fin. El organismo de Naciones Unidas recomienda que se le debe otorgar un estatus adecuado a los trabajadores de las plataformas digitales, permitir que ejerzan su derecho de reunión sindical y negociación colectiva, garantizar el salario mínimo aplicable en el país de residencia y que los trabajadores puedan rechazar tareas sin que ello traiga consecuencias. En Colombia, y en adición a lo propuesto por la OIT, el Observatorio Laboral propone la protección a la relación laboral y el principio de primacía de la realidad. “Nosotros no queremos que desaparezca Rappi porque incluso nosotros lo usamos como consumidores, pero rogamos por un mejor control de lo que es nuestro trabajo, de lo que hacemos para mantener a nuestras casa, nuestras familias. No podemos seguir como estamos”, concluye Lenin.

Bibliografía

- Arellano, P. 2019. El desafío de la relación de trabajo: la tensión de la subordinación y la (des) regulación. *Revista de la Facultad de Derecho de México* Tomo LXIX, Número 273, Enero -Abril 2019.
- Aulestia, J. (2017). El entorno digital, cómo incide en el marketing actual. *Revista de Negocios*
- Auvergnon, P. (2016). Angustias de uberización y retos que plantea el trabajo digital al derecho laboral. *Revista Derecho Social y Empresa*, (6), 25-42.
- Beltrán, I. (2019). «Economía de las plataformas (platform economy) y contrato de trabajo». En "XXIX Jornades Catalanes de Dret Social. Noves Tecnologies i relacions laborals". (p. 4 - 110).
- Botsman, R. (2013). "The Sharing Economy Lacks a Shared Definition." *Collaborative Consumption*.
- Bria, F. (2019). Ingreso básico y precariedad laboral en la economía de los robots. *Nueva Sociedad*, (279), 114-121.
- "Cada fracaso es una nueva aventura": Simón Borrero, fundador de Rappi. *Revista Semana*.
<https://www.semana.com/on-line/multimedia/la-vida-me-enseno-simon-borrero-cuenta-la-historia-de-rappi/633984/>
- Corredor Castellanos, G. R. (2015). Consolidación de la economía digital y desafíos en materia de protección de la privacidad. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 14, 1–26.
- Celaya, J; Rojas, M; Vázquez, J; Yuste, E. (2014). Nuevos modelos de negocio en la era digital.
- Corujo, B. S. (2018). La gran transición: la economía de plataformas digitales y su proyección en el ámbito laboral y de la Seguridad Social. *Temas laborales: revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (141), 37-66.
- Cañigüeral, A. (2016). Hacia una economía colaborativa «responsable». *Oikonomics*, 6, 16-27.
- Degryse, C. (2019). Disrupción tecnológica, ¿abandono social? *Trimestre Económico*, (86-344).
- De la Maza, Iñigo. (2005). Los contratos por adhesión en plataformas electrónicas: una mirada al caso chileno. *Script-ed*, Vol 2. Issue 3. Septiembre, 2005.
- Del Val Román, J. L. (2016). *Industria 4.0: la transformación digital de la industria*. In Valencia: Conferencia de Directores y Decanos de Ingeniería Informática, Informes CODDII.
- Díaz Foncea, M., Marcuello, C., & Montreal-Garrido, M. (2016). *Economía social y economía colaborativa: Encaje y potencialidades* (No. ART-2016-104461).
- Domínguez, J. (2017). *La economía colaborativa: la sociedad ante un nuevo paradigma económico*. eXtoikos, Universidad de Murcia.
- Echeverri, V. (2010) Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión. *Opinión Jurídica*, Vol. 9, No. 17, pp. 127-144.
- Laurentino, J. (2019). Retos y propuestas para la regulación del trabajo en los procesos productivos de las plataformas digitales. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, (2).
- Las plataformas de reparto se ahorran hasta 168 millones en salarios y cotizaciones, según UGT. *El País*, España.
https://elpais.com/economia/2019/09/19/actualidad/1568904000_432529.html

- “Llegaremos a las casas con la experiencia de la comida”. *Portafolio*.
<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/llegaremos-a-las-casas-con-la-experiencia-de-la-alta-cocina-542941>
- Feijóo-González, C. (2013). Información Personal: La Nueva Moneda De La Economía Digital. *El Profesional de La Información*, 22(4), 290–297.
- FUENTELESAZ, L; MAICAS, J; POLO, Y. (2018). Economía Digital Y Estrategia Empresarial: Un Análisis Desde La Dirección Estratégica. *Revista de Empres* (5).
- Gómez-Álvarez Díaz, R. (2018). Nuevo contexto para el trabajo: economía de plataformas y liberalismo económico. *Trabajo en Plataformas Digitales: innovación, Derecho y mercado*. Cizur Menor: Aranzadi–Thomson Reuters.
- INZUNZA-MEJÍA, P. C. (2018). Amenazas Y Oportunidades De La Economía Digital en El Mercado Laboral De México. 26(2), 45–60. Kaniucki, F (2019). Pedaleando para sobrevivir: Los cambios en el mundo del trabajo desde una mirada jurídica. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Katz, R. L. (2015). El ecosistema y la economía digital en América Latina. Naciones Unidas Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Kilpi, E. (2016). A new growth Theory. Recuperado de <https://medium.com/@EskoKilpi/one-theory-to-rule-them-all-c942486e4b30>
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? (Vol. 718). Inter-American Development Bank.
- Martín, María (2017). Economía colaborativa y protección del consumidor. *Revista de Estudios Europeos* (Jun-Dic). Universidad de Valladolid.
- Negri, S. (2019). El proceso de trabajo en la economía de plataformas y la organización gremial de trabajadores de plataforma.
- Núñez Reyes, G., & De Furquim, J. (2018). La concentración de los mercados en la economía digital. *Documentos de Proyectos*.
- Plaza Angulo, J. J., Patiño-Rodríguez, D., & Gómez-Álvarez Díaz, R. (2018). Nuevo contexto para el trabajo: economía de plataformas y liberalismo económico. *Trabajo en Plataformas Digitales: innovación, Derecho y mercado*. Cizur Menor: Aranzadi–Thomson Reuters.
- Pontet Ubal, N., López Ávila, C. O., & Volpi Suárez, L. Y. (2013). El tratamiento contable de los intangibles: estudio exploratorio en el sector de tecnologías de la información. *Contabilidad y Negocios*, 8(16), 5–20.
- Pulido Cantero, F. (2019). Plataformas de comercio electrónico. Seguimiento a una orden administrativa relacionada con el cumplimiento del Estatuto del Consumidor. *Boletín Colegio de Abogados Comercialistas*. Nbr. 1590.
- Quevedo, M., Chaparro, A., Puentes, N., Rojas, L., & Perez, R. (2019). Factores determinantes para la decisión de compra por plataformas digitales para los Millennials ubicados en Bogotá.
- Rappi, Inc. Términos y Condiciones de Uso de Plataforma Virtual “Soy Rappi”.
<https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>
- Rappi ha deshabilitado de manera permanente a más de 1.500 de sus repartidores. *La República*.
<https://www.larepublica.co/empresas/rappi-ha-deshabilitado-de-manera-permanente-a-mas-de-1500-de-sus-repartidores-3003004>

- ¿Rappi-problemas o Rappi-oportunidades? Los desafíos de la gran unicornio colombiana. *Revista Semana*.
<https://www.semana.com/empresas/articulo/que-problemas-enfrenta-rappi/274754/>
- ‘Rappitenderos no son empleados de Rappi, son usuarios’. *Portafolio*.
<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/entrevista-voceros-de-rappi-colombia-531671>
- Rodríguez-Borlado, F. (2016). La doble cara de los empleos no tradicionales. *IEEM Revista de Negocios*, 19(1), 90–92.
- Rodríguez-Piñero Royo, M., Hernández-Bejarano, M., Patiño Rodríguez, D., Gómez-Álvarez Díaz, R., Lázaro Sánchez, J. L., Aguilar del Castillo, M. D. C., & Calvo Gallego, F. J. (2017). Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos. Bomarzo.
- Sánchez, R. (2016). Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social. CIRIEC - España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 231–258.
- Serrano, J. (2017). “LOS ACTUALES CAMBIOS SOCIALES Y LABORALES: NUEVOS RETOS PARA EL MUNDO DEL TRABAJO” (LIBRO 4), DIR. L. MELLA MÉNDEZ, ED. PETER LANG.
- Yanitza, G. (2019). La economía colaborativa en Colombia: una nueva vía de informalidad en las relaciones laborales. (Portuguese). *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 9(3), 155.