



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC
FACULTAD DE DERECHO Y GOBERNABILIDAD

TÍTULO:

“Análisis de la relación contractual mercantil entre los repartidores y choferes de aplicaciones móviles en la ciudad de Guayaquil en el año 2023”

Línea de investigación del proyecto de titulación:

Gestión de Relaciones Jurídicas

Modalidad de titulación:

Trabajo de Investigación

Carrera:

Derecho

Autor:

Carlos Julio Molina Zurita

Tutor:

Ab. Francisco Andrés Calvas Martillo

Guayaquil-Ecuador



ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samborondón, 21 de Agosto de 2023

Magíster
Mgtr. Andrés Madero Poveda.
Decano(a) de la Facultad
Derecho y Gobernabilidad.
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **Análisis de la relación contractual mercantil entre los repartidores y choferes de aplicaciones móviles en la ciudad de Guayaquil en el año 2023.** según su modalidad **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **Carlos Julio Molina Zurita**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,



Mgtr. Francisco Andrés Calvas Martillo.

Tutor(a)



ANEXO N°15

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **FRANCISCO ANDRES CALVAS MARTILLO**, tutor del trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LA RELACION CONTRACTUAL MERCANTIL ENTRE LOS REPARTIDORES Y CHOFERES DE APLICACIONES MÓVILES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL AÑO 2023**” elaborado por **CARLOS JULIO MOLINA ZURITA**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA, ENFASIS: LEGISLACIÓN EMPRESARIAL Y TRIBUTARIA.**

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 3 (%), adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ECOTEC TESIS - MOLINA MODIFICADA para urkund (1)

3% Similitudes
3% Texto entre comillas < 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ECOTEC TESIS - MOLINA MODIFICADA para urkund (1).docx ID del documento: 7b12aa3531ec68c401c565f2ea9fccc9810c17fc Tamaño del documento original: 73.86 kB	Depositante: PAOLO ANDRES DOMINGUEZ VASQUEZ Fecha de depósito: 17/7/2023 Tipo de carga: Interface fecha de fin de análisis: 17/7/2023	Número de palabras: 14.952 Número de caracteres: 96.913
--	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



FIRMA DEL TUTOR
AB. FRANCISCO ANDRES CALVAS MARTILLO

Resumen

La presente investigación tiene por objeto proponer un análisis crítico de la relación jurídica que existe entre las personas que ejecutan los pedidos de aplicaciones móviles y tales aplicaciones, debido a que la comunidad internacional tacha tal relación como laboral, sin embargo, el presente análisis se centra en la descripción de las características de un contrato mercantil. Por lo que en la presente investigación se procede a identificar los antecedentes del desarrollo de las aplicaciones móviles, así como la situación jurídica en otros países que se relación con el tema objeto de estudio. Se realiza un análisis legal del ordenamiento jurídico ecuatoriano en especial respecto de la ley de la materia como lo es el Código de Comercio identificando el tipo de actividad mercantil que realizan los repartidores y choferes de aplicaciones móviles y el alcance actual de la regulación que existe por parte de esta norma. En la presente investigación se realiza con un enfoque cualitativo de tipo exploratorio y con la aplicación de un método empírico para el procesamiento de la información, asimismo se ha utilizado como técnica de recopilación de datos la entrevista dirigida a los choferes y repartidores de aplicaciones móviles de la ciudad de Guayaquil. Finalmente, como solución al problema jurídico se propone la reforma al Código de Comercio reformando específicamente la sección referente al contrato de corretaje.

Palabras clave: repartidores, choferes, aplicaciones móviles, Código de Comercio, mercantil, corretaje.

Summary

The purpose of this research is to propose a critical analysis of the legal relationship that exists between the people who execute the orders for mobile applications and such applications, because the international community dismisses such relationship as labor, however, the present analysis focuses in the description of the characteristics of a commercial contract. Therefore, in the present investigation we proceed to identify the background of the development of mobile applications, as well as the legal situation in other countries that is related to the subject under study. A legal analysis of the Ecuadorian legal system is carried out, especially regarding the law of the matter, such as the Commercial Code, identifying the type of commercial activity carried out by the distributors and drivers of mobile applications and the current scope of the regulation that exists by part of this rule. In the present investigation it is carried out with a qualitative approach of an exploratory type and with the application of an empirical method for the processing of the information, likewise the interview directed to the drivers and distributors of mobile applications of mobile applications has been used as a data collection technique. the city of Guayaquil. Finally, as a solution to the legal problem, the reform of the Commercial Code is proposed, specifically reforming the section referring to the brokerage contract.

Key Words: delivery men, drivers, mobile applications, Commercial Code, commercial, brokerage.

ÍNDICE

Introducción.....	8
Antecedentes.....	8
Planteamiento del problema.....	10
Formulación del problema.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Justificación.....	12
Delimitación del problema.....	13
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
Antecedentes Históricos de las plataformas digitales.....	15
Aplicaciones móviles.....	16
Aplicaciones móviles de transporte.....	16
Aplicaciones móviles de entrega.....	17
Relación jurídica de los repartidores y choferes que ejecutan los pedidos y las aplicaciones móviles de delivery y transporte.....	18
Contrato Uber.....	19
Contrato Rappi.....	21
Naturaleza jurídica de la relación de trabajadores de aplicaciones móviles.....	24
Referentes jurídicos.....	25
Europa.....	25
Puerto Rico.....	26
Marco Legal.....	26
Constitución.....	26
Código de Comercio.....	29
Convenio sobre la política del empleo.....	30
Convenio sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969 (núm. 130).....	31
CAPÍTULO II.....	32
METODOLOGÍA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	32
Aspectos generales.....	33
Enfoque.....	33
Tipo de estudio.....	35
Según la temporalidad: longitudinal o transversal.....	35
Según el carácter del estudio.....	35
Método: Empírico.....	36
Técnicas e instrumentos.....	36

Procedimiento y recursos para el procesamiento de la información.....	37
Población y muestra.....	37
Preguntas.....	37
CAPÍTULO III.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
Resultados de la aplicación de las entrevistas.....	40
Entrevistado 1.....	40
Entrevistado 2.....	42
Entrevistado 3.....	44
Entrevistado 4.....	46
Interpretación de los resultados.....	47
CAPÍTULO IV.....	49
PROPUESTA.....	49
Título.....	50
Desarrollo.....	50
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	1
Anexo 1 (Uber, 2020)	59
Anexo 2 (Rappi, Inc, 2021)	59

Introducción

La pandemia por Covid-19 ha dejado marcas sociales y económicas muy notorias a nivel mundial, ha provocado el cierre de muchas compañías y la pérdida de muchos empleos, razón por la cual las personas se han visto obligadas a emprender o buscar otras fuentes de ingresos para solventar sus necesidades económicas. Los medios digitales, en específico las aplicaciones móviles no solo proveen a las personas una fuente de ingresos al decidir formar parte de las personas que ejecutan los pedidos en estas aplicaciones, sino que permiten a los usuarios acceder a diferentes servicios evitando así salir de casa.

Sin embargo, ante el inminente apogeo por la modalidad de estas plataformas digitales no existe una regulación respecto a los derechos y obligaciones que se originan de la relación que existe entre las aplicaciones móviles y las personas que ejecutan el servicio (repartidores y choferes).

El Ecuador es un Estado que pretende la garantía y vigencia de los derechos fundamentales, en observancia a los principios de progresividad de derechos, por tanto, los repartidores y choferes que ejecutan los pedidos de las aplicaciones móviles deben tener un reconocimiento de carácter laboral, es decir, el reconocimiento de los derechos inherentes a los trabajadores por parte de aquellos que forman parte de las aplicaciones móviles, esta sería la principal premisa a defender, la progresividad de derechos y el reconocimiento de los derechos laborales de las personas que ejecutan los pedidos y la existencia de nuevos paradigmas contractuales laborales que podrían incluirse a la legislación laboral.

Antecedentes

Martín (2019) en su trabajo titulado “El trabajo en las plataformas digitales: pronunciamientos y opiniones divergentes respecto a su calificación jurídica” (pág. 2), a través de una investigación documental de tres sentencias de tribunales de diferentes países donde ha existido la pugna por el reconocimiento de una relación laboral entre los prestadores de servicios de las aplicaciones móviles, para construir su razonamiento inicia con el análisis de los elementos de cada sentencia que definen los requisitos para que una

relación sea considerada como relación laboral, realiza la comparación normativa y esboza su conclusión haciendo referencia a una cuarta sentencia bajo dos argumentos el primero la existencia de dirección por parte de las aplicaciones móviles respecto de los prestadores de servicios y la segunda la dependencia de estos respecto de la organización.

Este autor pretende inferir sobre lo que él denomina la calificación jurídica de la relación entre prestadores de servicios y aplicaciones móviles, para esto realiza un análisis jurídico basado en diferentes sentencias que versan sobre el objeto de estudio, por lo que este sirve como referente y fundamento teórico para realizar una investigación analizando los fundamentos de juzgados que ya han decidido sobre el tema. La existencia de sentencias que alinean este pensamiento es utilizada para ver desde otra perspectiva la relación jurídica, tal como lo hace el siguiente autor citado.

Porras (2019) en su investigación titulada “Las plataformas móviles una mirada al contrato laboral en Colombia” (pág. 2), persigue como objetivo evidenciar la realidad contractual de Colombia y la precarización laboral a la que se encuentran sometidos los colombianos por la tergiversación del contrato de prestación de servicios y la presencia de nuevos retos legislativos para regular la relación de los trabajadores en relación a las aplicaciones móviles. Concluye afirmando que el vacío en la regulación de dicha relación no solo se debe a la falta de normas escritas respecto del tema, sino también al modelo contractual al que se sujetan los prestadores de servicios bajo la designación de contrato de intermediación mercantil, pero el autor llega a la conclusión que por la naturaleza de las actividades se puede considerar las actividades desarrolladas por los prestadores de servicios como teletrabajo.

Este autor analiza el presente problema objeto de estudio desde una perspectiva contractual, infiriendo que las actividades de los prestadores de servicios de aplicaciones móviles es una modalidad real de trabajo, por lo que suscribir contratos de tipo mercantil como lo hacen para el uso de las plataformas digitales es una forma de precarización laboral, al respecto los autores García y Flores elaboran su trabajo ahondando en el problema de precarización laboral.

García y Flores (2020) en su tesis titulada “La precarización como fraude laboral en la Era Digital” (pág. 3), pretende demostrar que los contratos suscritos por los repartidores de aplicaciones móviles en la supuesta calidad de socio constituye un contrato laboral, analizado desde una perspectiva que perjudica al trabajadores, en este caso a los prestadores de servicios mal llamados socios de la plataforma móvil, y que con el modelo contractual utilizado las plataformas móviles evaden las obligaciones legales inherentes a una relación laboral transgrediendo no solo los derechos de los trabajadores, las normas constitucionales y contribuyendo a la precarización laboral.

Mendoza (2020) en su trabajo denominado “La plataformización digital del trabajo y la vulneración a los derechos laborales del trabajador” (pág. 3), que pretende determinar el tipo de relación contractual que existe entre las plataformas digitales y los prestadores de servicios digitales, utilizando el instrumento de la encuesta dirigida a las personas que ejecutan los pedidos de las aplicaciones móviles expone la situación de estos pseudotrabajadores así como los riesgos laborales que implican sus actividades y los derechos vulnerados al no contar con el reconocimiento jurídico de esta relación contractual. Concluye afirmando que, si bien el contrato que suscriben los repartidores es de naturaleza mercantil, la verdadera naturaleza contractual es la relación de dependencia.

Los últimos tres autores citados enfatizan el problema focalizándose en la ciudad de Guayaquil, tratando de explicar no solo el nuevo paradigma del trabajo digital, las nuevas modalidades de trabajo que aún no se encuentran reconocidas, sino también la importancia del problema en la ciudad de Guayaquil y que la falta de regulación implica la vulneración de derechos fundamentales.

Planteamiento del problema

Los cambios económicos debido a la pandemia por Covid-19 incluyen el desarrollo significativo del comercio electrónico y las ventas a través de medios tecnológicos, según la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (2020) el comercio electrónico después de la pandemia ha tenido un incremento hasta un 30% en compras por internet, mientras que 13 de cada 100 encuestados

afirma haber empezado a utilizar medios electrónicos para sus compras después de la pandemia.

El comercio electrónico se vio potenciado por el uso de aplicaciones móviles en los que se realizan pedidos sea para el transporte de mercancía o para el transporte de pasajeros, dentro de esta premisa se ha originado una relación cuasi laboral entre las aplicaciones móviles y las personas (repartidores y choferes) que ejecutan los pedidos, sin que exista el reconocimiento adecuado a la labor que estos realizan, es decir, sin la existencia de contraprestaciones económicas y sociales adecuadas para los repartidores y choferes por parte de las empresas que forman parte de las aplicaciones móviles.

Las contraprestaciones que reciben los repartidores y choferes no se encuentran reguladas de ninguna forma ni en la legislación ecuatoriana ni de forma expresa en algún tipo de contrato privado entre las aplicaciones móviles y los choferes y repartidores, por esta razón, se evidencia la necesidad de estandarizar las prestaciones económicas y sociales mínimas que deberían obtener los repartidores y choferes de aplicaciones móviles por el trabajo que realizan.

A partir del presente estudio se pretende determinar las características de la relación cuasi laboral que existe entre los repartidores y choferes y las aplicaciones móviles, así como analizar y determinar las contraprestaciones económicas y sociales mínimas que deberían recibir los repartidores y choferes por su labor. Además de proponer un modelo de regulación de la relación contractual originada entre los repartidores y choferes y las aplicaciones móviles, incluyendo garantías de seguridad social, y prestaciones similares a las que gozan los trabajadores en relación de dependencia.

Al ser un fenómeno poco estudiado y novedoso en Ecuador se realizará el levantamiento de información a través de la técnica de la encuesta dirigida a quienes laboran bajo la modalidad de repartidores, choferes o personas que dependan de una aplicación móvil para evaluar las condiciones en las que desarrollan las actividades y prestan sus servicios.

Formulación del problema

¿Cuáles son las contraprestaciones económicas y sociales mínimas que deberían reconocerse a las personas que ejecutan los pedidos (repartidores y choferes) de las aplicaciones móviles de delivery y servicio de transporte?

Objetivo General

Analizar la incidencia de la reforma propuesta en el tipo de relación jurídica que existe entre las personas que ejecutan los pedidos (repartidores y choferes) y las empresas representantes de las aplicaciones móviles de delivery y servicio de transportes, para validar necesidades y proponer beneficios de ley para los repartidores.

Objetivos Específicos

- Conocer la situación contractual de la relación cuasi laboral que existe entre las personas (repartidores y choferes) que ejecutan los pedidos de las aplicaciones móviles y las aplicaciones de delivery y transporte .
- Analizar la perspectiva de otros países respecto a la situación contractual de la relación cuasi laboral que existe entre las personas que ejecutan los pedidos de las empresas de aplicaciones móviles y las aplicaciones de delivery y transporte.
- Proponer una reforma jurídica que permita el reconocimiento de derechos, incluidas prestaciones económicas y sociales a favor de las personas que ejecutan los pedidos de las aplicaciones móviles.

Justificación

El internet actualmente permite la diversificación y digitalización de muchas actividades cotidianas, una de estas y que se vio especialmente potenciada por el internet y por la aparición de la pandemia por Covid-19, es el comercio electrónico y el uso de aplicaciones móviles de delivery y de transporte, lo que genera la inminente necesidad de regular el tipo de relación jurídica que puede existir en el giro de este negocio.

A través de la presente investigación se pretende analizar la relación jurídica contractual de personas que ejecutan los pedidos de aplicaciones móviles, así como una inminente regulación en especial de las contraprestaciones que debieran recibir las personas que ejecutan los pedidos de las aplicaciones móviles de delivery y de transporte.

Además, a través del análisis del objeto de estudio se pretende identificar los elementos jurídicos contractuales de los modelos de contrato que suscriben los repartidores y choferes de las aplicaciones móviles de delivery y de transporte a fin de ahondar en su naturaleza jurídica.

Por la naturaleza de las actividades que desarrollan las personas que ejecutan los pedidos de aplicaciones móviles, sin sujetarse a un punto físico como una oficina, al ejercer sus actividades a través de sus teléfonos móviles y el uso del internet, cabe el análisis de cuáles son las contraprestaciones o aquellas medidas de seguridad mínimas que deberían implementar las aplicaciones móviles a favor de los repartidores y choferes de delivery y transporte.

La estandarización de las contraprestaciones económicas y sociales y la propuesta de una reforma al ordenamiento jurídico en este mismo sentido permitirá que las personas que realizan las actividades de reparto y choferes de aplicaciones móviles de delivery y transporte, puedan mejorar su calidad de vida y mejorar la condición en la que realizan tales actividades.

Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación se realiza en la República del Ecuador, en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, en el transcurso del primer semestre del año 2023, involucrando a personas que ejecutan los pedidos de aplicaciones móviles. En el desarrollo se va a definir y analizar la relación jurídica contractual actual de las aplicaciones móviles de delivery y transporte y las personas que ejecutan los pedidos como repartidores y choferes.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos de las plataformas digitales

La globalización es un fenómeno que ha invadido el mundo moderno con todo tipo de tecnologías, permitiendo al hombre desenvolverse en muchos ámbitos de la vida con mucha más facilidad. El Observatorio ADEI (2018) explica: “La generalización del uso de Internet móvil y la creciente digitalización de la población han facilitado la rápida adopción de estos nuevos modelos innovadores” (pág. 5). El uso del internet data de hace más de veinte años y en la última década se ha vuelto común su uso en áreas sociales, laborales e incluso la tecnología ha permitido explorar dentro de profesiones que antes ni era posible imaginarlas.

Las grandes empresas transnacionales han propiciado el uso de aplicaciones digitales para satisfacer cierto tipo de necesidades específicas de los internautas, es decir, tanto para dar una solución fáctica a una necesidad como considerarlo una actividad mercantil o de negocios con amplias expectativas de desarrollo. Al respecto la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (2017) en un primer informe acerca del impacto y la incidencia del comercio y las transacciones electrónicas presenta que al menos el 91% de los ecuatorianos usa con frecuencia el internet y las plataformas móviles para comunicarse mientras que en el mundo la estadística llega al 60% de la población.

El origen de las aplicaciones móviles se remonta a los años noventa donde presentaban diseños simples y programas de poca complejidad, mientras que el mayor auge de las aplicaciones móviles inicia a partir del 2007 de la mano de la empresa estadounidense Apple con la presentación de su iPhone el primer teléfono móvil que permitía la interacción del usuario con plataformas creadas por diferentes desarrolladores (Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, 2017).

Las aplicaciones móviles pueden solucionar, así como proveer bienes y servicios siendo una gama muy amplia, sin embargo, este fenómeno de bienes y servicios a domicilio tiene su antecedente en Italia en 1889 donde se cree fue el primer lugar donde entregaron alimentos a domicilio, rey Umberto y la reina Margherita le pidieron a un reconocido chef que elaborara una pizza y la entregará en su castillo de Nápoles. El mayor auge de las entregas a domicilio

se registra en la década de los cincuenta en Estados Unidos que se encontraba con la reciente aparición del televisor lo que provocaba que las personas se quedaran en casa, los comercios tuvieron que adaptarse para incrementar sus ventas que se habían visto reducidas proveyendo sus servicios a domicilio (Arango, 2020).

Aplicaciones móviles

El desarrollo de las aplicaciones de la economía colaborativa o como se le ha denominado en la presente investigación, las aplicaciones móviles según Del Bono (2019) son: “Plataformas en línea que cumplen la función de poner en contacto la oferta y la demanda de bienes y servicios vinculando directamente clientes con prestadores de servicios individuales” (pág. 3), la definición de las aplicaciones móviles desde una perspectiva de la economía colaborativa precisamente es la interacción entre los individuos que requieren satisfacer sus necesidades (bienes o servicios) y aquellos que producen o prestan dichos servicios de forma dinámica.

La dinámica que ofrecen las plataformas de aplicaciones móviles contiene las mismas características de las transacciones económicas tradicionales, solo que estas transacciones se realizan de forma digital. Hay varias formas y diversidad de aplicación para las plataformas digitales unas exclusivamente online, mientras que existen otras que permiten la interacción entre el prestador de servicios y el usuario, es decir el acercamiento de la oferta y la demanda.

La presente investigación se centra en el análisis de la dinámica de las aplicaciones de servicios, de dos tipos de servicios en específico esto es, el servicio de transporte y la prestación de servicios de entrega las mismas que a partir de la pandemia por Covid han tenido un auge, inclusive contribuyendo al incremento del comercio electrónico a través de este tipo de plataformas.

Aplicaciones móviles de transporte

Las aplicaciones móviles de transporte están dirigidas a proveer servicios de movilización a los usuarios, sin embargo, bajo esta distinción se podría entender que las empresas detrás de las aplicaciones móviles son

quienes prestan estos servicios, lo que difiere de la realidad, ya que la verdadera naturaleza de este tipo de negocio digital es que las empresas construyen una plataforma y adecuan la tecnología así como las herramientas digitales para interconectar a los usuarios con otros usuarios que cumplen un rol diferente en la plataforma.

Es decir, en la plataforma de transporte hay dos tipos de usuarios que generalmente se denominan los unos conductores y los usuarios como tal, la dinámica de la relación entre los conductores y la aplicación móvil es diferente en relación para los usuarios con la aplicación. La dinámica de las transacciones en las aplicaciones móviles de transporte radica en que los usuarios requieren a través de sus aplicaciones la movilización de un punto a otro, a través de la aplicación provee su geolocalización y la transmite a un conductor para que este cumpla con la movilización del usuario por una cantidad de dinero preestablecida por la aplicación (Del Bono, 2019).

Uber es una de las plataformas con mayor número de socios bordeando los noventa mil con presencia en ocho ciudades de Ecuador, esta plataforma que se concibe a sí misma como comisionistas por el uso de su plataforma ha tenido tanto auge que iniciado a agregar servicios como Uber Promo que ofrece viajes más económicos en determinados horarios, Uber XL donde los prestadores de servicios son dueños de autos más amplios destinado a transporte de carga, y Uber Planet donde el usuario puede a través de una compensación económica reducir su huella de carbono (Diario El Universo, 2021).

Como una iniciativa local en Azuay es la primera provincia del Ecuador que ha desarrollado este mismo sistema de transporte a través de una plataforma Digital, conformada por la consolidación de varias asociaciones de taxis y transporte, Azutaxi actualmente cuenta con más de tres mil seiscientos conductores que brinda servicio a través de la aplicación móvil (Azutaxi, 2021).

Aplicaciones móviles de entrega

Las aplicaciones móviles de entrega se definen como plataformas que interactúan como mercados digitales donde se realiza una oferta dirigida en dos sentidos, la primera oferta dirigida a los usuarios que requieren la entrega

de determinados productos, mientras que el segundo sentido es dirigido a los prestadores de servicios quienes ejecutan dichos pedidos.

Las plataformas de entrega declaran que ofrecen intermediación entre los prestadores de servicios y los usuarios finales donde los primeros son trabajadores autónomos provistos de sus propias herramientas y bajo la administración propia de su tiempo, así como el horario para ejercer estas actividades (Mendoza, 2020).

Entre las aplicaciones de entrega en Ecuador se pueden destacar Uber, Rappi, Super Easy, Pedidos Ya (antes Glovo), Encargos, Ocre, Picker, entre otras. En la actualidad uno de las plataformas con mayor auge es Rappi que se encuentra aliado a más de cuatro mil quinientos establecimientos y más de dos mil quinientas empresas lo que ofrece a los consumidores una gran variedad de productos, a pesar que inició sus operaciones en septiembre de 2019, para agosto de 2021 ya eran más de tres mil quinientos repartidores mayormente localizados en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Salinas mientras cuenta con más de un millón de usuarios registrados. (Pulpo Blogs, 2021).

Uber Eats es otra de las aplicaciones predominantes en el mercado inició sus actividades bajo la modalidad de Uber servicio de intermediario para los prestadores de transporte, sin embargo, para el 2019 incluye otro tipo de servicios que actualmente a junio del 2021 cuenta con veinticinco mil socios repartidores y más de un millón y medio de usuarios (Diario el Universo, 2021).

Relación jurídica de los repartidores y choferes que ejecutan los pedidos y las aplicaciones móviles de delivery y transporte.

Las aplicaciones móviles, así como todo servicio digital de cualquier tipo que se encuentre en internet a disponibilidad pública están sujetas a sus propios términos y condiciones. Los usuarios a través de los clics pueden aceptar o rechazar determinadas actividades o interacciones con las plataformas digitales, las aplicaciones móviles de servicio y transporte no son la excepción, tanto para los usuarios como para los socios, conductores o prestadores de servicios el uso de las plataformas digitales se encuentra restringido a la aceptación de estos términos y condiciones.

En cuanto a los prestadores de servicios o conductores estos deben registrarse en la plataforma para crear una cuenta, proporcionar información personal para validar su identidad y la información financiera para validar los pagos, para iniciar a prestar los servicios con un clic suscriben un contrato que todas las plataformas digitales coinciden en que es de tipo mercantil.

Contrato Uber

Los conductores de Uber al crear su cuenta tienen que aceptar un contrato que según la figura establecida en él es de tipo mercantil, el mismo se encuentra adjunto como Anexo 1 y del cual se hará referencia en los siguientes párrafos. El punto número uno establece como antecedente que la compañía Uber es una compañía de responsabilidad limitada transnacional originaria de los Países Bajos con sede en Ámsterdam. Además, indica que los términos y condiciones planteados en esa redacción pueden ser objeto de cambios, así como que la aceptación de las presentes condiciones es de carácter vinculante de forma jurídica (Uber Technologies Inc, 2020).

En el punto dos define el tipo de servicio que brinda Uber en calidad de plataforma tecnológica, como un intermediario entre la relación de un usuario y un tercero proveedor que en este caso vendría a ser el prestador de servicios o socio conductor. La plataforma Uber es un medio de interacción entre el usuario y el tercero proveedor para organizar, planear o definir la logística de un servicio de transporte o viaje. Al suscribir el contrato de condiciones de uso de la plataforma también deja aquel que lo suscribe que Uber no presta ningún tipo de servicio de transporte o que su actividad comercial sea de transporte, y que estos servicios que si bien son inherentes a la plataforma son prestados por el tercero proveedor en calidad de contratistas independientes, que no se encuentran vinculados o empleados bajo dependencia de Uber (Uber Technologies Inc, 2020).

Dentro de este mismo punto expone un subtítulo como prestación de servicios, a la suscripción del presente contrato se reconoce que la prestación de servicios de la plataforma se podrán hacer bajo la denominación de marcas específicas de Uber, como uberPOP”, “uberX”, “uberXL”, “UberBLACK”, “UberSUV”, “UberBERLINE”, “UberVAN”, “UberEXEC” y “UberLUX”, y la

disponibilidad de uno u otra marca dependerá de la situación o calidad del usuario o socio conductor (Uber Technologies Inc, 2020).

En el punto 3 denominado Su Uso de Los Servicios, en el subtítulo Cuentas de Usuario a la suscripción del presente contrato, tanto para los usuarios como para los socios conductores asumen la obligación de registrarse en la plataforma y mantener una cuenta activa, proveer información personal y un método de pago válido, así como la capacidad legal, es decir, tener la mayoría de edad según lo que determine la ley dependiendo de la circunscripción territorial donde se encuentre (Uber Technologies Inc, 2020).

En el subpunto de acceso a la red y dispositivos Uber establece que el usuario o el socio conductor que suscriba el presente contrato tiene conocimiento que el uso de la plataforma digital puede ocasionar recargos por tarifas o costos por uso de la red móvil de cada circunscripción territorial, en todo caso el usuario o socio conductor asume los costos o tarifas que se sumen a sus gastos por concepto de acceso a la red, planes de datos o mensajes. La aplicación móvil tiene determinados requerimientos de hardware para funcionar de forma adecuada, asimismo los usuarios y socios conductores aceptan tener conocimiento y asumen la responsabilidad de poseer y actualizar su dispositivo de forma que sea compatible con la aplicación.

En el punto 4 acerca del pago, el contrato aclara que el suscriptor acepta que los servicios de intermediación o los servicios finales del tercero proveedor acarrear un costo o lo que denominan como "cargo". Dependiendo del país los cargos pueden incluir el pago de impuestos o tasas, Uber funcionará como agente de cobro y recolección de esos rubros y será el encargado de distribuir del valor de los cargos lo que corresponda para el tercero proveedor, así como el valor destinado a impuestos o tasas (Uber Technologies Inc, 2020).

El pago de los cargos será no reembolsable a menos que Uber estime lo contrario, los terceros proveedores pueden solicitar a Uber el cambio del valor de los cargos dependiendo de factores retrasos, tarifas, tasas o peajes. Además, los usuarios y socios conductores aceptan que los cargos pueden variar dependiendo de la zona geográfica, el tráfico o la demanda de pedidos. Finalmente, el usuario puede recurrir a la cancelación del uso de los servicios

antes de la llegada del tercero proveedor y acepta el cobro de un cargo por cancelación (Uber Technologies Inc, 2020).

En el punto 5 del soporte; renuncias; limitación de responsabilidad; indemnidad en el punto de renuncia, Uber renuncia expresamente a brindar u ofrecer cualquier tipo de garantía por la calidad, puntualidad de los servicios prestados, asimismo se deslinda de toda responsabilidad por retrasos o interrupción de los servicios. A la suscripción del presente contrato el usuario o socio conductor acepta que todo riesgo inherente a la actividad que desarrolla o solicita será de entera responsabilidad del usuario o socio conductor (Uber Technologies Inc, 2020).

En el subpunto de limitación de responsabilidad, Uber aclara que por el uso de los servicios digitales que presta, no será responsable por cualquier tipo de daño directo o indirecto, accidental, que provoque lesiones o lucro cesante, asimismo Uber no será responsable por cualquier pérdida de objetos, determina que en todo caso la responsabilidad de Uber por perdidos o juicios en su contra no podrá exceder una contraprestación mayor a quinientos euros. Finalmente establece una declaración que realiza el suscriptor, aclarando que el usuario, socio conductor podrá utilizar Uber para planificar, organizar y concretar la logística para transporte, pero acepta que Uber no tiene ningún tipo de responsabilidad por la prestación de dichos servicios por parte de un tercero proveedor.

Finalmente, en las disposiciones generales del contrato establece que de ninguna forma la suscripción del presente contrato crea o establece algún tipo de relación de empleado, socios, que el suscriptor sea parte de la empresa o agencia, por lo que las condiciones descritas se entenderán como parte integral del Contrato (Uber Technologies Inc, 2020).

Contrato Rappi

Las operaciones de Rappi en Ecuador se encuentran de forma más estable al operar como una compañía anónima nacional bajo la razón social de Rappi S.A.S., constituida en el año 2019 con Registro Único de Contribuyentes pagando impuestos según la actividad económica que realiza, el objeto de esta compañía es el proporcionar servicios a través de plataformas virtuales de

forma que se conecten productores, distribuidores y usuarios, actualmente la plataforma tienen una amplia variedad de productos y servicios entre ellos se encuentran llevar y traer mercancías, servicio de comida, medicinas y productos a domicilio (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2021).

La plataforma en Ecuador se denomina “Soy Rappi” para efectos de intermediación Rappi ha desarrollado dos versiones de su aplicación la primera dirigida a los a los Picker, Shopper y Rappitenderos y una segunda dirigida exclusivamente a los usuarios donde específicamente el usuario reconoce que Rappi es una plataforma tecnológica que sirve de intermediario entre el Rappitenderos y los usuarios quienes son los que realizan las operaciones o transacciones mercantiles a través de un contrato de comisión según los términos del artículo 441 del Código de Comercio, la materia de análisis de la presente investigación es la naturaleza jurídica del contrato de los Picker, Shoppers y Rappitenderos.

En el Anexo 2 constan los términos de la relación contractual de Rappi respecto varios actores o partes de la interacción virtual, es decir, los productores, distribuidores y usuarios, a los primero Rappi los define como Aliados comerciales estos pueden ser aquellos establecimientos o empresas que ofrecen productos o servicios, o aquellos establecimientos donde se producen, empaican y despachan las ordenes; los pickers son empleados o dependientes de aquellos aliados comerciales que se encuentran en relación de dependencia directa con estos, cumplen y tramitan con los pedidos de los usuarios en la aplicación; Rappitenderos son aquellas personas que a través de la aplicación reciben pedidos y que de forma libre y voluntaria aceptan la transacción y realizan la entrega (Rappi Inc, 2021)

Shopper son aquellas personas que tienen como encargo la compra específica productos de consumo general, medicinas u otros que no se encuentran directamente en el catálogo, los mismo que son entregados a los usuarios como parte de su pedido; los usuarios son todas aquellas personas que a través de la aplicación piden, solicitan, requieren o adquieren un servicio o producto ofertado. La aplicación “Soy Shopper” es la que se encuentra dirigida a Pickers, Shoppers y Rappitenderos a través de la cual reciben los

pedidos, se comunican o interacción con los usuarios, coordinan la entrega con los aliados comerciales, entregan y notifican los pedidos a los usuarios (Rappi Inc, 2021)

Para la creación de la cuenta en la aplicación Soy Shopper las personas requieren aceptar los términos y condiciones o más bien requieren suscribir el presente contrato con la aceptación tácita. En el punto 4 del contrato referente a la aceptación de los términos y condiciones, se establece que los Picker y los Shoppers aceptan la facultad de Rappi para restringir el acceso y uso de la aplicación Soy Shopper (Rappi Inc, 2021).

Rappi establece como su propia obligación el correcto funcionamiento de la aplicación Soy Shopper exceptuando en los casos de fuerza mayor o caso fortuito. En el punto 6 relacionado a las obligaciones de los Pickers y Shoppers se encuentra contemplado que los Pickers y Shoppers se encuentran sometidos a los términos y condiciones suscritos en el presente contrato, sujetos a la responsabilidad por todas aquellas actividades ocasionadas producto de la interacción en su cuenta de Soy Shopper, permitir a Rappi la revisión y validación de la información proporcionada en la cuenta, no usar la aplicación ni los medios digitales para cometer o formar parte de actos ilícitos (Rappi Inc, 2021).

En el punto 7 relacionado a la limitación de la responsabilidad, Rappi no se hace responsable por cualquier tipo de retraso o interrupción del servicio de la aplicación Soy Shopper, así como tampoco se hace responsable por cualquier daño o accidente producto del uso de la referida aplicación. En el punto 11 relacionado con la revocatoria de acceso, Rappi se reserva el derecho de revocatoria de acceso en los casos que considere que se hayan violado los términos y condiciones del presente contrato, sin que exista la necesidad de algún tipo de notificación (Rappi Inc, 2021).

En el punto 12 de la independencia de las partes, los pickers, Shoppers y Rappitenderos aceptan y reconocen que son personas con actividades independientes, que por ninguna razón se encuentran ligadas a Rappi bajo relación de empleado, asimismo reconocen que no existe la intención de formar parte de la empresa o en calidad de socio, joint Venture, o sociedad con Rappi o sus afiliadas (Rappi Inc, 2021).

Naturaleza jurídica de la relación de trabajadores de aplicaciones móviles

Cabanellas (2010) explica que el contrato es una convención o acuerdo que realizan personas con capacidad sobre un objeto de interés mutuo y del cual se desprenden obligaciones jurídicas, además explica que para Savigny el contrato es la declaración común de voluntad, es decir, plasma un acuerdo de dos o más voluntades que tiene por objeto establecer reglas de carácter jurídico respecto de su interacción.

Por otro lado, el contrato de trabajo es un instrumento privado en el que intervienen dos partes, el empleador o patrono y el empleado o trabajador, este consiste en el compromiso que adopta el empleado para prestar su fuerza de trabajo de forma personal y lícita bajo dependencia del empleador con la finalidad de recibir como contraprestación una remuneración. Las actividades a desarrollar por el trabajador se describen en el contrato además queda implícita la relación de dependencia, dirección o sometido al mandato del empleador bajo el marco de la ley (Masabanda, 2018).

La plataforma Uber no especifica de forma expresa el tipo de contrato que suscriben los prestadores de servicios con Uber, si indica que bajo ninguna circunstancia el contrato se trata de un contrato laboral, por lo que, es necesario el análisis del mismo, a nivel internacional los contratos de las plataformas digitales como Uber y Rappi se centran en dos tipos de contrato el contrato de mandato y el contrato de comisión.

En el contrato de mandato interviene un mandatario y un mandante, el primero es aquel que acepta la realización de transacciones mercantiles por obra y cuenta del mandante, esto puede generalizar las actividades que puede realizar como transacción comercial. En el caso de Rappi o Uber el mandante sería el usuario que tiene la necesidad de un servicio o producto, mientras que el mandatario es el socio conductor o Rappitenderos que cumple, ejecuta o presta el servicio (Martínez, 2019).

Por otro lado, el contrato que suscriben los usuarios (personas que requieren un producto o servicios) con Rappi es un contrato de comisionista, es decir, que los Rappitenderos aceptan realizar una transacción comercial por cuenta y obra de otra persona con la finalidad de recibir una contraprestación

porcentual de la transacción inicial, de la misma forma Rappi al ser la plataforma intermediaria y a través del cual se pone en contacto el usuario y los Rappitenderos también comisiona sobre el valor de la comisión obtenida por el Rappitenderos. Este tipo de transacciones se rige bajo el amparo del capítulo primero del título sexto del Código de Comercio ecuatoriano (2019), que en su artículo 443 expresamente indica para que el contrato de comisión se perfeccione este debe estar obligatoriamente por escrito y debe contener al menos la descripción del encargo, la duración, el valor y forma de pago.

Las plataformas digitales no reconocen una relación laboral o relación de dependencia en virtud de la suscripción de la negativa expresa en sus contratos o en los términos y condiciones de uso. La naturaleza jurídica de la relación contractual es verdaderamente incierta debido a que en retrospectiva los prestadores de servicios suscriben un acuerdo de términos y condiciones de uso, que a nivel jurídico se lo puede considerar como un contrato de uso de la plataforma digital. Mientras que a la vez al ejecutar los pedidos suscriben individualmente un contrato de mandato o comisión con los usuarios estableciendo de forma directa una transacción mercantil entre ellos lo que tergiversa los efectos y la naturaleza jurídica de la posible relación contractual laboral entre los prestadores de servicios y las aplicaciones móviles.

Referentes jurídicos

Europa

La Corte de Justicia de la Unión Europea es un órgano de justicia con una competencia supranacional que se dedica a la resolución de conflictos de tipo civil, administrativo, constitucional e internacional, sus resoluciones son de carácter vinculante a aquellos países miembros de la Unión Europea, que en varias ocasiones a lo largo del tiempo se ha pronunciado respecto a acontecimientos o hechos de relevancia internacional con la finalidad de establecer un criterio jurídico confiable.

Escobar y Linke (2022) indican que la Corte de Justicia de la Unión Europea se ha pronunciado respecto al comercio electrónico y a las empresas o comercios que se dedican a realizar transacciones por medios digitales, definiendo que el comercio electrónico es un servicio de intermediación que

funciona a través del uso de aplicaciones inteligentes en teléfonos que se realiza a cambio de una remuneración, refiriéndose únicamente a los servicios de transporte.

Puerto Rico

Escobar y Linke (2022) explican que el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico se ha pronunciado respecto al giro del negocio de la plataforma Uber, o Uber Rp tal como se la conoce en ese país, explicando que es una plataforma digital de vanguardia que permite a los usuarios que tengan cuenta contratar los servicios de transporte de aquellos conductores que se encuentren disponibles y cuenten con su propio medio de transporte.

Además, explica que Uber se ha convertido en una especie de corredor de servicios de transporte, es decir, un intermediario que pacta el precio y organiza el destino de los usuarios y conductores, que comisiona o genera ganancias permitiendo que tanto usuarios como conductores firmen contratos electrónicos de prestación de servicios de transporte, funcionando únicamente como intermediarios digitales.

Marco Legal

Constitución

En la sección octava del capítulo segundo de la Constitución (2008) de la República del Ecuador, en su artículo 33 el Estado establece al trabajo como un derecho que tiene implícito dos aspectos, el social y el económico, es decir, por un lado las personas al ejercer este derecho accediendo a un trabajo puede ampliar sus expectativas de vida así como planificar y ejecutar sus proyectos de vida, mientras que desde el ámbito económico el ejercicio de este derecho permite el desarrollo de la economía a través del ciclo financiero que este involucra.

Asimismo, el Estado garantiza que el ejercicio de este derecho se hará observando las condiciones que se estimen para un trabajo óptimo, digno, con remuneración justa y provisto de todas las prestaciones que le corresponden al trabajador. La presente investigación tiene por objeto evaluar la relación jurídica de los trabajadores de plataformas digitales, determinar la existencia de una

relación laboral y la posible vulneración de derechos en especial el derecho al trabajo tal como lo prescribe la constitución.

El artículo 34 establece el derecho a la seguridad social como un derecho relacionado y conexo al trabajo, garantizar este derecho es considerado como un deber primordial del Estado, además la seguridad social se considera como un derecho irrenunciable, el Estado ecuatoriano se encuentra comprometido con el ejercicio de este derecho de tal forma que incluso garantiza este derecho para aquellas personas que ejercen el trabajo no remunerado del hogar, actividades agrícolas, y trabajos autónomos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el artículo 66 se establecen los derechos de libertad, entre estos se encuentra la libertad de trabajo, empleo, descanso y ocio, en el sentido de que se encuentra prohibido toda clase de modalidad de esclavitud y la prohibición expresa que las personas no deben realizar ningún tipo de trabajo de forma gratuita o forzoso. Mientras que en el artículo 276, se establece como política a desarrollar, el objetivo de construir un sistema económico estable que permita que cada sector pueda desarrollarse de forma equitativa, y que además permita la creación de fuentes de trabajo digno (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La relevancia del objeto de estudio de la presente investigación radica en que los prestadores de servicios que según el presente análisis pueden tener la calidad de trabajadores puedan gozar de todos los derechos prescritos en la Constitución, entre ellos el derecho a la libertad de trabajo en concordancia con el derecho a la seguridad social que se encuentra previsto incluso para actividades no remuneradas, de forma que sería una vulneración directa de varios derechos la continuidad de la falta de regulación de este tipo de actividades a través de plataformas digitales.

El artículo 325 establece que el Estado reconoce la existencia y por lo tanto la protección que necesitan las diferentes modalidades de trabajo, estas pueden ser bajo subordinación, actividades autónomas, actividades de cuidado humano, o actividades que pertenecen al sector productivo. El artículo 326 establece los principios que rigen el sistema laboral ecuatoriano, es decir, que a través de este artículo la Constitución inserta principios que optimizan la

aplicación de las normas jurídicas, el Estado tiene como obligación la eliminación de todas aquellas formas de empleo no digno y el desempleo, de la misma forma que tiene la obligación de promover el pleno empleo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Estado reconoce diferentes modalidades de trabajo e inserta diferentes principios en el ejercicio de derechos, por lo que, se puede decir que la progresividad de derechos es uno de ellos, este es el fundamento jurídico del reconocimiento progresivo de nuevos derechos o formas y modalidades de trabajo que según las necesidades de la sociedad se vayan presentando. El derecho debe ir a la par con los cambios sociales para que este cumpla con su función.

Todos los derechos laborales descritos en la Constitución son de carácter irrenunciable e intangibles y cualquier acuerdo, convenio o norma que establezca la renuncia expresa de derechos o implique la violación de estos no será válida. Asimismo, se introduce el principio pro persona para la interpretación de los vacíos o de las normas jurídicas vigentes en el caso de los trabajadores, estas se interpretarán en el sentido más favorable. Garantiza el derecho de las personas con enfermedades o que hayan sufrido un accidente laboral y que se encuentren plenamente rehabilitadas de reintegrarse a sus labores y mantener una relación laboral estable, entre otros principios (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El artículo 327 establece que la relación laboral será de forma bilateral y directa, por lo que, la intermediación para establecer relaciones labores se encuentra prohibida por ser una forma de precarizar el trabajo y evadir las responsabilidades patronales, las modalidades de trabajo que no se orienten a ofrecer trabajos dignos con remuneraciones justas se encuentran prohibido además de ser sancionados conforme a la ley, así como todo fraude o simulación de relaciones laborales que afecten el ejercicio de los derechos laborales (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De la forma en que se plantea la relación contractual de los trabajadores de aplicaciones móviles se puede interpretar de los argumentos que puede existir una relación jurídica de tipo laboral que se encuentra disfrazada por un contrato civil, siendo esto una forma de precarización laboral de los

empleadores para evadir las responsabilidades patronales, práctica que se encuentra prohibida por la Constitución.

El artículo 328 establece que la fijación de la remuneración justa o salario básico unificado se encontrará a cargo del Estado tomando en cuenta la inflación, y que esta cubra las necesidades básicas del trabajador y su familia. No procederá el descuento o retención de los salarios de los trabajadores debido a que este se considera inembargable, finalmente se reconoce el derecho al trabajo a personas adultas mayores, jóvenes, inclusión de las personas con discapacidad y prohíbe expresamente el trabajo infantil y toda forma que menoscabe el derecho de los trabajadores (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En el mismo sentido se puede decir que la remuneración que perciben los trabajadores de aplicaciones móviles puede llegar a ser muy baja, lo que vulneraría específicamente el artículo 328 de la Constitución, resaltando así la necesidad de la regulación en el caso de existir una relación laboral entre estas partes.

Código de Comercio

El Código de Comercio regula las obligaciones, actos y contratos mercantiles que se realizan entre particulares, sean estos comerciantes o no, definiendo y delimitando la conceptualización de quien es la persona comerciante y quien no, y cuáles son los actos o contratos mercantiles lícitos que se pueden realizar en el Ecuador, regulados por este código.

Uno de los actos o contratos permitidos y regulados en el ordenamiento jurídico ecuatoriano es el contrato de corretaje o intermediación mercantil, el artículo 501 del Código de Comercio, lo define como aquel contrato por el cual una persona encarga a otra realizar una transacción mercantil específica, sea esta la celebración de un negocio o la gestión para realizar el cierre de un negocio, con el derecho a recibir del cliente una retribución por haber realizado la gestión o haber cerrado el negocio con éxito (Código de Comercio, 2023).

El monto de la retribución generalmente es pactado entre las partes, sin embargo, a falta de estipulación la ley indica que la retribución será la usada generalmente en el sector al que corresponde el negocio, el corredor cumple

una función de intermediario, por lo tanto, no se genera una obligación laboral o relación de dependencia entre el cliente y el corredor (Código de Comercio, 2019).

El Código de Comercio en su artículo 502 establece que el corredor debe tener la capacidad conforme a la ley para ejercer actividades mercantiles o actividades de comercio, y este realiza la labor de intermediario sin estar vinculado por relación de dependencia, mandato o representación. El corretaje se formaliza mediante contratos escritos, cuyos requisitos obligatorios son el establecimiento del tiempo y los honorarios a recibir el corredor.

Según la ley, el corredor tiene el derecho a que se le pague las expensas que se hayan hecho o generado por la gestión realizada en la negociación o acto mercantil, aún cuando este no se haya concluido con éxito, este derecho queda salvo la excepción que mediante contrato se haya estipulado otra cosa. La ley establece además que el corredor no puede demandar el pago de la mercancía o reclamar la devolución de mercancía por falta de pago, a menos que el corredor actúa como comisionista y pueda ejercer la representación ejerciendo tales derechos y obligaciones (Código de Comercio, 2019)

Convenio sobre la política del empleo

El Convenio sobre política de empleo compromete a los Estados a desarrollar políticas públicas que permitan fomentar el empleo y la libertad de empleo de forma que todas las personas que busquen empleo o se encuentren disponibles para trabajar pueda acceder a uno, dicha política debe adecuarse al desarrollo social y económico del país de forma que el empleo disponible se productivo en la mayor medida posible (Organización Internacional del Trabajo, 1964).

Además los Estados deben actualizar las políticas de empleo de forma que estas se encuentren de acuerdo con la realidad de los trabajadores y empleadores, para la elaboración de dichas políticas se puede tomar en cuenta la participación de representantes de ambos frentes, es decir, representantes de trabajadores y empleadores para conocer las opiniones y la viabilidad de las políticas de empleo (Organización Internacional del Trabajo, 1964).

Convenio sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969 (núm. 130)

Los Estados miembro deben prestar como mínimo asistencia médica curativa y preventiva a los trabajadores a través de la legislación laboral nacional, que se orienta no solo para mejorar o restablecer la salud de los trabajadores de forma que tengan la capacidad de desempeñar sus funciones sino también precautelar su integridad (Organización Internacional del Trabajo, 1969).

La asistencia médica de la que trata el presente Convenio se refiere a medicina general y especializada según lo requiera, la dotación de la medicación a los trabajadores, que haya sido prescrita por el médico, hospitalización, servicios odontológicos, dotación de prótesis o aparatos ortopédicos, su renovación o mantenimiento (Organización Internacional del Trabajo, 1969).

Por otro entre las prestaciones monetarias que le corresponden al trabajador y que reconoce la OIT, traduciendo en que los trabajadores tienen este derecho y debe ser aplicado dependiendo de dos aspectos la primera, la primera que la persona trabajadora se haya encontrado en una situación que le haya afectado su salud, y que producto de esta afección se vean mermados sus ingresos o su capacidad para desempeñar sus funciones laborales (Organización Internacional del Trabajo, 1969).

Las prestaciones monetarias por enfermedad según este convenio son estipendios económicos que tienen derecho a percibir los trabajadores en virtud de haber sufrido de una enfermedad que impida que pueda seguir percibiendo ingresos, es decir, no establece específicamente que el derecho se limita a accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, esta prestación constituye un pago periódico que depende del tipo de beneficiario. El convenio define los tipos de beneficiario como aquellos asalariados, la población que corresponda al 75% económicamente activos y los ciudadanos extranjeros residentes (Organización Internacional del Trabajo, 1969).

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos generales

El diseño metodológico de este acápite está integrado por un conjunto de procedimientos direccionados al alcance de los objetivos planteados previamente; además de, una estructura u organización que, de forma sistémica viabiliza y toma control sobre las variables, permitiendo dar respuesta a la pregunta de investigación planteada. (Rossell, 2002)

La metodología de la investigación aporta al trabajo en desarrollo su carácter científico, y está integrada por los pasos realizados para la obtención y alcance de la información plasmada, define un orden sólido y válido a respetarse, orientado al aporte a la comunidad científica sobre un problema social.

Enfoque

Para (Iño Daza) el enfoque cualitativo de la investigación consiste en: “Un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológicas –la biografía, la fenomenología, la teoría fundamentada en los datos, la etnografía y el estudio de casos– que examina un problema humano o social” (2018, pág. 96).

El enfoque de investigación hace referencia a la naturaleza del estudio, y su selección no puede darse de forma desmedida porque podría representar el fracaso de la misma, tampoco puede escogerse al azar o sin un justificativo, definido en función de la cimentación del problema de investigación y las metas a alcanzar.

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo, dicha selección se ha visto determinada por cuatro factores esenciales que son: la lógica, aplicación, aspectos éticos y calidad propiamente dicha.

En lo que respecta a la lógica de los diseños cualitativos, se puede partir enmarcando que la investigación desarrollada cumple con las características propias de este enfoque, y la perspectiva de investigación cualitativa.

El concepto se integra por la revisión de las premisas propias de la investigación, observa las cualidades de los seres humanos, su contexto y

realidad, la interlocución con otros actores, a fin de construir conocimiento y comprender la realidad, de manera que no explica, sino que trata de comprender las relaciones Inter partes, maneja una lógica de intercambio (dialógica), retroalimentativa, en donde reconoce la realidad y perspectiva de todos los intervinientes, las condiciones desde la cual desempeñan cada rol y sus múltiples realidades existentes y el telos.

Todo esto desde la cotidianidad de la vida, estudia para construir conocimientos, es el producto del acercamiento del investigador con los intervinientes, comprende las situaciones que están suscitando y cómo surge de determinada manera, reconoce el saber que aportan las partes y a partir de eso abrir nuevas posibilidades, de manera que se aporte además al desarrollo social, a diferencia de otro enfoque este se percibe de forma profundamente humana, ya que persigue el respeto y conocimiento de los seres humanos, el porqué de determinado fenómeno y su producto social, colectivo e histórico.

Al ser el investigador parte del estudio como mediador de la investigación, en el enfoque cualitativo supone reflexionar sobre su posicionamiento epistemológico, axiológico y político. En lo epistemológico está la cuestión del estudio del conocimiento y su producción debe ser problematizada desde el saber acerca del saber, el cómo se piensa y está pensando o se dice estar pensando la realidad (Iño Daza, 2018, pág. 45).

La aplicación del enfoque, el cumplimiento de los objetivos, orientados a la acción y transformación de la realidad, el reconocimiento de las prácticas sociales, en donde juegan un papel fundamental los aspectos éticos que someten a consideración durante todo el proceso investigativo y que, por sus efectos, recoge las consecuencias de la realidad, obtenidas a través de la investigación. Finalmente se orienta a la presentación de una investigación de calidad, cuyos soportes que la sostienen son: su carácter fidedigno, credibilidad, fiabilidad y validez.

Tipo de estudio

Según la temporalidad: longitudinal o transversal

De la mano de lo antes planteado, este estudio en cuanto al tiempo es de tipo longitudinal o transversal, ya que encuentra la importancia de la construcción teórica y parte de categorías sensibilizadora, conceptos preliminares, la teoría se consolida durante el proceso de investigación, es de carácter transversal, y no constituye un punto de partida, sino de llegada.

Es emergente y flexible, parte de una idea general que no ha sido desarrollada y por ende es variable, observa la intencionalidad y su propuesta es modificable, no es una camisa de fuerza, ni un proyecto lineal secuencial, sino que se desarrolla en cascada, al entender a las personas dentro de su propio marco de referencia.

Según el carácter del estudio

La investigación a aplicarse es de tipo exploratoria, esto debido a que la finalidad que se persigue es brindar al lector una visión general del tema de estudio, de tipo aproximativo sobre la realidad que viven los repartidores y choferes de aplicaciones móviles de delivery y transporte en la ciudad de Guayaquil, conociendo que al ser un tema nuevo no existen múltiples estudios, sino que es un tema poco explorado, y reconocido, siendo muy difícil la formulación de una hipótesis precisa o general. (Silva Peralta, Carena Colón, & Canuto Juárez, 2013)

Es el producto de este nuevo fenómeno, o modalidad, el cual se ha visto principalmente empleado tras la crisis sanitaria atravesada mundialmente, en donde los servicios de delivery tuvieron mayor afluencia, es por esto que, por su carácter innovador, no se admite una descripción sistémica ya que los recursos son insuficientes.

A través de este tipo de investigación se prevé aumentar el grado de familiaridad respecto de esta nueva modalidad de ejercer el comercio, como lo son las plataformas digitales, obteniendo información al realizar una investigación más profunda y completa de este escenario que hoy en día es una realidad.

Método: Empírico

Toda investigación debe contener métodos empleados para su desarrollo, debido a que explica cómo se ha desarrollado la investigación, la forma en que se obtuvieron los datos e información; además de, viabilizar el alcance de los objetivos (Silva Peralta, Carena Colón, & Canuto Juárez, 2013).

El método empleado en este trabajo es el empírico, ya que parte desde el conocimiento adquirido por experiencia, no hay un método fijado, sino que nace a partir del conocimiento producto de una realidad propia, en este caso del acercamiento con los intervinientes, tanto los dueños de las aplicaciones, como quienes prestan sus servicios profesionales a estas compañías, cuya categoría es netamente experimental, al no existir una ley que regule esta conducta o actuar.

Técnicas e instrumentos

La técnica de investigación a aplicarse es la entrevista, esto debido a la cantidad de utilidad y aporte con que puede contribuir al trabajo de investigación, ya que permite recabar y recolectar los datos, mediante una conversación sencilla, amena y simple de tipo coloquial desarrollada en forma de diálogo, es de tipo oral, y está dirigida a los sujetos intervinientes (compañías móviles y prestadores de servicios), con la finalidad de que expliquen su realidad, mediante la realización de preguntas en base a las variables.

Es el medio idóneo ya que a diferencia de otras técnicas e instrumentos la información obtenida es mucho más completa y profunda, ya que al existir acercamiento directo con el interlocutor da cabida a la aclaración de preguntas, y por ende respuestas más exactas y útiles.

Al desarrollar un estudio de carácter exploratorio, la entrevista constituye un medio eficaz para la aplicación del enfoque cualitativo, da luces más amplias del tema a desarrollar, y la participación e interacción es activa, permitiendo además un feedback de todo lo comentado.

Procedimiento y recursos para el procesamiento de la información

Para (Figueredo Figueredo, León Aguilar, & Martínez Roselló): "El procesamiento de la información es un continuo que va desde un procesamiento superficial, pasando por uno intermedio hasta llegar al más profundo, de carácter semántico, de construcción de significado" (2019, pág. 47).

El procedimiento y recursos para el procesamiento de la información es de vital importancia ya que permitirá aprovechar al máximo la información recolectada mediante las técnicas e instrumentos planteados, permitiendo definir los pasos a seguir para el alcance de los objetivos, al respecto el autor antes citado explica que, su procesamiento es constante, y evalúa los aspectos superfluos hasta interiorizar y plasmar de manera minuciosa lo obtenido.

Población y muestra

En lo que a la población respecta, esta autoría ha seleccionado como universo a la ciudad de Guayaquil, siendo este conjunto humano la totalidad de elementos sobre los cuales se realiza la investigación.

Mientras que como muestra, se sectoriza el universo y se limita a los repartidores y choferes en su calidad de corredores de servicios móviles, y las compañías contratantes móviles del sector centro de la ciudad de Guayaquil, que han mantenido y mantienen una relación comercial de tipo mercantil.

Preguntas

¿Con qué aplicación móvil trabaja?

¿Cuántas horas diarias trabaja?

¿Cuál es su sueldo promedio al mes?

¿Cómo funciona la asignación de pedidos en la aplicación?

¿Cómo funciona el sistema de calificación y en que le beneficia o afecta?

¿Son sancionados de alguna forma por alguna conducta específica?

¿Qué riesgos considera que se encuentra expuesto en el ejercicio de este tipo de actividades?

¿La aplicación le brinda algún tipo de asistencia o protección contra esos riesgos?

¿Considera a "Rappi" como su jefe o se considera un trabajador independiente? Explique.

¿Qué beneficios sociales o laborales cree que debería gozar si estuviera empleado formalmente por "Rappi"?

CAPÍTULO III
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

Resultados de la aplicación de las entrevistas

Las entrevistas fueron dirigidas a dos prestadores de servicios de Rappi, uno de Uber y uno de Pedidos Ya de forma que se puede evaluar la dinámica de las actividades que desarrollan estos prestadores de servicios, así como la relación e interacción entre estos y las aplicaciones móviles, siendo estas las de mayor impacto en la ciudad de Guayaquil, donde se han realizado estas entrevistas.

Datos de los entrevistados:

Entrevistado 1: Joseph Guillermo Lindao Reyes (Rappi)

Entrevistado 2: Jimmy Kenneth Salinas Limones (Rappi)

Entrevistado 3: Marco Antonio Lara Freire (Uber)

Entrevistado 4: Gastón Francisco Ochoa Párraga (Pedidos Ya)

Entrevistado 1

1. ¿Con qué aplicación móvil trabaja?

Actualmente trabajo con Rappi, pero también he trabajado con Picker y Pedidos Ya.

2. ¿Cuántas horas diarias trabaja?

Eso depende de los días, por ejemplo, hay días de pocos pedidos como de poca afluencia y esos días trabajo entre cuatro a cinco horas, pero también hay días que trabajo hasta diez horas o lo que aguante la batería del celular.

3. ¿Cuál es su sueldo promedio al mes?

Generalmente si se puede ganar al menos un poco más de 350 dólares, cuando uno tiene suerte si unos 400 dólares, pero a veces depende de si hay pedidos con buenas comisiones

4. ¿Cómo funciona la asignación de pedidos en la aplicación?

Cuando me dispongo a iniciar la jornada enciendo la aplicación, presionando la opción disponible para pedidos empiezo a movilizarme en mi moto así la aplicación localiza mi punto y verifica los pedidos cercanos, me asigna un pedido dependiendo de la localización del restaurante o lugar de recogida del objeto más cercano a mí, y uno acepta el pedido me dirijo al punto que me proporciona Rappi para recoger el pedido

5. ¿Cómo funciona el sistema de calificación y en que le beneficia o afecta?

En realidad, no sé exactamente cómo funciona, pero lo que puedo decir es que cuando inicia a trabajar de esta forma no me importaba la calificación de los usuarios, por lo que mi calificación no era tan buena ya que hay usuarios que no realizan la encuesta, pero cuando inicié a tomar atención de estas calificaciones y a pedir a los usuarios que califiquen el servicio, pude notar la diferencia en los pedidos y las comisiones que me corresponden. Así que creo que tener una buena calificación te ayuda a tener mayor cantidad de pedidos y por lo tanto mayor cantidad de ingresos, así que siempre le pido a los usuarios que califiquen mi servicio

6. ¿Son sancionados de alguna forma por alguna conducta específica?

Nos pueden sancionar quitándonos el acceso a nuestras cuentas de Rappitenderos de forma que no podríamos volver a trabajar en Rappi

7. ¿Qué riesgos considera que se encuentra expuesto en el ejercicio de este tipo de actividades?

Cuando uno entrega pedidos a domicilio no solo está expuesto al riesgo de un accidente de tránsito sino también a la peligrosidad de los diferentes sectores de Guayaquil. No todos los pedidos son para zonas tranquilas, también hay pedidos en zonas problemáticas y aun con ese riesgo uno va para esos lugares a cumplir con los pedidos.

8. ¿La aplicación le brinda algún tipo de asistencia o protección contra esos riesgos?

Rappi no nos brinda ningún tipo de asistencia o protección contra los riesgos a los que estamos expuestos los Rappitenderos, si nos roban en la calle o llevando el pedido no a la pérdida de nuestros objetos personales se suma la baja calificación por no entregar el pedido.

9. ¿Considera a "Rappi" como su jefe o se considera un trabajador independiente? Explique.

Considero que soy como mi propio jefe porque trabajar con Rappi significa estar expuesto a muchos riesgos, sin embargo, con respecto al tiempo puedo administrarlo como a mi mejor me convenga y Rappi no me establece horarios para conectarse a trabajar o algo así

10. ¿Qué beneficios sociales o laborales cree que debería gozar si estuviera empleado formalmente por "Rappi"?

Antes de iniciar a trabajar con Rappi yo trabajaba en una empresa privada y tenía todos los beneficios de ley y sé que no es lo mismo, pero sería bueno que al menos podamos contar con algún tipo de seguro contra robos porque es una de las situaciones más recurrentes, entre los repartidores que conozco hay personas que han perdido hasta sus motos que es su medio de transporte y de trabajo también.

Entrevistado 2

¿Con qué aplicación móvil trabaja?

Trabajo con Rappi

¿Cuántas horas diarias trabaja?

Trabajo más o menos seis a ocho horas, pero los fines de semana suelo trabajar hasta muy tarde tal vez hasta más de diez horas porque son los días más buenos

¿Cuál es su sueldo promedio al mes?

Al mes gano como cuatrocientos cincuenta dólares a veces más, pero de eso tengo que descontar los gastos por mantenimiento de la moto y la gasolina que consumo por la movilización por la ciudad

¿Cómo funciona la asignación de pedidos en la aplicación?

Depende del sector donde uno se encuentre, es más difícil la asignación de pedidos si se encuentra más alejado de zonas comerciales por que la aplicación toma en cuenta tu ubicación geográfica para la asignación de pedidos

¿Cómo funciona el sistema de calificación y en que le beneficia o afecta?

Una vez entregado el pedido el usuario tiene la opción de calificar el servicio, además de dejar comentarios o reclamos por un servicio ineficiente o error en los pedidos. En la calificación incluye varios factores que en realidad no toma en cuenta y la aplicación tiene opciones suficientes para calificar el servicio ya no solo cuenta el hecho de recoger o entregar el pedido sino también participan en este proceso los restaurantes o locales de donde salen los pedidos

¿Son sancionados de alguna forma por alguna conducta específica?

Al suscribir los términos de uso de la aplicación esta te pone en conocimiento que como Rappitenderos debes mantener una calificación aceptable y en caso de que el Rappitenderos tenga diez o más calificaciones negativas dentro de un mes Rappi le puede quitar el acceso a la cuenta, ósea puede impedir que continúe trabajando en Rappi.

¿Qué riesgos considera que se encuentra expuesto en el ejercicio de este tipo de actividades?

Creo que de todos los riesgos a los que nos encontramos expuesto como repartidores el riesgo por accidentes de tránsito es el más alto y preocupante porque un repartidor haciendo las entregas para obtener una buena calificación procura realizarlas en el menor tiempo posible por lo que tiene que ir conduciendo rápido y no existe ningún tipo de cobertura o indemnización por realizar esta labor y sufrir un accidente de tránsito

¿La aplicación le brinda algún tipo de asistencia o protección contra esos riesgos?

Tengo entendido que existe un seguro por robo, pero este solo cubre mientras el producto o el pedido se encuentre dentro la mochila, es decir, mientras nosotros solo estamos protegidos durante el recorrido de la entrega, no he sido víctima de robos, pero no estoy seguro de que este seguro realmente se nos aplique como repartidores

¿Considera a "Rappi" como su jefe o se considera un trabajador independiente? Explique.

Considero que si soy independiente en muchos sentidos, puedo organizar mi horario como quiero, otras personas en sus trabajos tienen que someterse a un horario fijo, yo si tengo algo que hacer solo apago mi aplicación, así dejo de recibir pedidos y puedo hacer lo que tengo que hacer luego cuando me desocupo puedo volver a acceder a mi aplicación y empezar a trabajar, pero no todo lo controlamos nosotros los repartidores, Rappi tiene el control absoluto sobre las tarifas si fuera totalmente independiente de Rappi pudiera decidir o influenciar en las tarifas dependiendo más que nada del tiempo que a veces uno utiliza para realizar una entrega por que el tráfico en la ciudad es terrible y a veces realizar una entrega puede tomar mucho tiempo, en

esos casos me gustaría cobrar más pero eso no es posible porque Rappi fija el valor.

¿Qué beneficios sociales o laborales cree que debería gozar si estuviera empleado formalmente por "Rappi"?

Como todo trabajador me gustaría gozar de todos los beneficios que pudiera, pero si tuviera que escoger pienso que al menos sería bueno algún tipo de seguro como el del IESS, y Rappi se supone q te obliga a estar afiliado al IESS de forma obligatoria mientras trabajas con la aplicación, pero no todos podemos hacerlo, más bien es un lujo que no todos los repartidores se pueden dar por que pagar esa afiliación sale del bolsillo propio.

Entrevistado 3

¿Con qué aplicación móvil trabaja?

Yo trabajo con Uber

¿Cuántas horas diarias trabaja?

Entre ocho y diez horas a veces más dependiendo del día

¿Cuál es su sueldo promedio al mes?

El mes pasado gané como cuatrocientos ochenta menos gasolina

¿Cómo funciona la asignación de pedidos en la aplicación?

Mientras voy conduciendo Uber me envía pedidos que salen en mi pantalla me muestra que un usuario se encuentra cerca de mi ubicación y me da la opción de aceptar o rechazar el viaje.

¿Cómo funciona el sistema de calificación y en que le beneficia o afecta?

Al concluir una carrera me aparece la opción de calificación del pasajero, de la misma forma cuando el pasajero llega a su destino, cancela su viaje y termina la operación le sale la opción en su pantalla para calificar el viaje e incluso dejar sus comentarios. Las calificaciones ayudan a que la aplicación te sugiere mayor cantidad de viajes, es como que te da más trabajo.

¿Son sancionados de alguna forma por alguna conducta específica?

Los viajes deben ser seguros y de ser posible por las rutas que traza el GPS de Uber, en cuanto a viajes seguros Uber controla el exceso de velocidad y te manda avisos a la aplicación que te aparecen en pantalla si vas a exceso

de velocidad te sale conducción peligrosa y aún más si el usuario se queja por esta actividad la calificación puede bajar. Inclusive si se tiene una calificación muy baja tengo entendido que te pueden bloquear la cuenta y no poder seguir trabajando con Uber

¿Qué riesgos considera que se encuentra expuesto en el ejercicio de este tipo de actividades?

El riesgo más grande es la inseguridad, vivimos en una de las ciudades más grandes y peligrosas del país y no hay nada ni nadie que pueda impedir que seamos presas de los amigos de lo ajeno

¿La aplicación le brinda algún tipo de asistencia o protección contra esos riesgos?

Uber ha implementado opciones de seguridad para los pasajeros de forma que si un pasajero pueda enviar una alerta a las autoridades en el caso que corra peligro, asimismo puede compartir su viaje, la ubicación y la ruta en tiempo real con otra persona que tenga la aplicación de Uber y este puede ver el recorrido del viaje estas mismas opciones están disponibles para los conductores pero las opciones dentro de una aplicación no creo que sean suficientes hay que diferenciar la situación en la que se puede encontrar un pasajero y el conductor, el conductor tiene las manos ocupadas para las maniobras y no puede responder de la misma forma que un pasajero, evidentemente los conductores se encuentran mucho más expuestos.

¿Considera a "Uber" como su jefe o se considera un trabajador independiente? Explique.

No creo que pueda considerarme como un trabajador independiente tomando en cuenta que Uber controla muchos aspectos, no digo que este mal algunas cosas son por seguridad tanto para los conductores como para los usuarios, pero los conductores no somos independientes.

¿Qué beneficios sociales o laborales cree que debería gozar si estuviera empleado formalmente por "Uber"?

Es difícil decirlo, me gustaría gozar de beneficios laborales, pero eso no puede ser posible mientras el modelo de negocio de Uber sea solo a través de una aplicación, es diferente que sea una empresa y que realmente se le pueda exigir el cumplimiento de obligaciones o que preste beneficios laborales.

Entrevistado 4

¿Con qué aplicación móvil trabaja?

Trabajo con Pedidos Ya

¿Cuántas horas diarias trabaja?

Trabajo promedio unas siete u ocho horas al día

¿Cuál es su sueldo promedio al mes?

Gano como cuatrocientos dólares mensuales a veces menos

¿Cómo funciona la asignación de pedidos en la aplicación?

Es cuestión de andar conduciendo por la ciudad y la aplicación te da un aviso que un usuario acaba de realizar un pedido que se encuentra cerca de la zona

¿Cómo funciona el sistema de calificación y en que le beneficia o afecta?

Al entregar las órdenes tanto al usuario como a uno como repartidor aparece en la pantalla la opción de valorar el servicio y al usuario, las calificaciones ayudan a los repartidores a tener más pedidos y con mayor frecuencia, si tienes buena calificación puede tener varias opciones para elegir entre los pedidos que se generan cerca de tu zona

¿Son sancionados de alguna forma por alguna conducta específica?

No hay un tipo de sanción específica para los repartidores, pero creo que el sistema de calificación si influye mucho en el manejo de los pedidos, pues si tienes alta calificación abundan, pero si tienes baja calificación es como que te dan menos trabajo es como una forma de castigarte por no hacer un trabajo que satisfaga al usuario

¿Qué riesgos considera que se encuentra expuesto en el ejercicio de este tipo de actividades?

Se de accidentes laborales y creo que los accidentes de tránsito deberían considerarse como parte de los riesgos que asumimos, además del hecho que la inseguridad puede ser un factor de riesgo al momento de realizar la entregas

¿La aplicación le brinda algún tipo de asistencia o protección contra esos riesgos?

La única forma que Pedidos Ya reconoce en algo nuestro trabajo es cuando hay reclamos o cuando por factores externos a los repartidores no se puede completar la orden y según la aplicación lo determina se cobra un cargo al usuario o cuando estos cancelan el pedido que ya estaba en camino, claro que no es igual que nos paguen la comisión completa como si se hubiera realizado la entrega, pero al menos no perdemos todo. De ahí no existe ningún otro tipo de protección para los repartidores

¿Considera a "Pedidos Ya" como su jefe o se considera un trabajador independiente? Explique.

Creo que soy mi propio jefe porque yo decido que días trabajar y que días no, un día puedo no trabajar y al siguiente puedo hacerlo desde la mañana hasta la madrugada o hasta donde el cuerpo aguante, pero no tengo un horario al que regirme

¿Qué beneficios sociales o laborales cree que debería gozar si estuviera empleado formalmente por "Pedidos Ya"?

El mejor beneficio que podría pedir yo a Pedidos Ya es un seguro contra accidentes o un seguro como el del less, que creo que merecemos porque solo nosotros no ganamos, la aplicación también cobra mejor dicho descuenta su valor por el servicio que los repartidores hacen.

Interpretación de los resultados

En relación a la asignación de pedidos cada aplicación tiene un funcionamiento similar, monitorea y determina la ubicación de cada prestador de servicios mediante el GPS, de la misma forma que ubica a los usuarios, los establecimientos o los puntos de recogida y le da la opción al prestador de servicios de aceptar o no el pedido.

El sistema de calificación influye en los beneficios que puedan o no tener los prestadores de servicios, e inclusive en unas aplicaciones este sistema de calificación puede ser causal para la terminación de la relación de forma unilateral, es decir, que la aplicación puede determinar que ha incumplido los términos y condiciones de uso por no tener una adecuada calificación y bloquear o impedir el acceso de los prestadores de servicios a su cuenta, de forma que no podrían seguir trabajando.

Las sanciones a las que se refieren los entrevistados pueden ir desde llamados de atención por no seguir las instrucciones de la aplicación hasta el bloqueo y suspensión definitiva de la cuenta. Mientras que los riesgos a los que se encuentran expuestos destacan el riesgo por robo o pérdida de objetos o pedidos y el riesgo por accidentes de tránsito a los cuales no tienen ningún tipo de seguro o contraprestación.

Los prestadores de servicios en su mayoría no se consideran trabajadores de la aplicación en razón de que han trabajado en relación de dependencia antes, sujetos a un horario y jornada de trabajo, la facilidad que les permiten las aplicación digitales es la administración del tiempo, la jornada y el horario en el que realizan sus actividades, por lo que se consideran como trabajadores independientes o emprendedores sin que esto signifique una dinámica de subordinación.

La protección mínima que los entrevistados les gustaría tener es al menos un seguro contra accidentes o algún tipo de contraprestación que les otorguen las compañías que se encuentran detrás de las aplicaciones móviles para que estos puedan ejecutar los pedidos de forma más eficaz.

A partir de la presente investigación se explicará cómo funcionan las aplicaciones móviles, y la naturaleza jurídica de la relación contractual entre las aplicaciones móviles de delivery y de transporte con los repartidores y choferes, y que estos últimos se encuentran expuestos a varios factores que dificultan la tarea que se les ha encomendado, por lo tanto, se evidencia la necesidad de que las aplicaciones móviles o en realidad las empresas que se encuentran detrás de estas, brinden contraprestaciones o retribuciones adicionales a los repartidores y choferes, por realizar determinada cantidad de asignaciones.

Asimismo, se puede evidenciar que el ordenamiento jurídico ecuatoriano actualmente no regula este tipo de relación jurídica, y que la ley especial en este caso, el Código de Comercio tiene un vacío legal respecto al tema, por lo tanto, se vuelve necesario incluir una definición específica respecto a la actividad que realizan las aplicaciones móviles así como de las empresas que las administran en el país.

CAPÍTULO IV
PROPUESTA

Título

Proyecto de Ley Reformativa al Código de Comercio

Desarrollo

Capítulo Cuarto del Título Sexto del Libro Quinto del Código de Comercio

Corretaje en aplicaciones móviles.

Agréguese al Art. 1.- Del Contrato de corretaje de servicios de delivery y transporte, por medio de aplicaciones móviles.- El Contrato de corretaje se puede suscribir de forma digital a través de contratos de adhesión, en los que los usuarios o clientes y los repartidores o choferes mediante la aceptación de términos y condiciones en las respectivas plataformas digitales o aplicaciones móviles, aceptan cada uno, su rol en esta actividad mercantil. Este tipo de contrato consiste en que la aplicación móvil sirve de intermediario entre el repartidor o chofer y los usuarios que elaboran los pedidos, que pueden incluir pero no limitarse al reparto de mercancías a domicilio (delivery) o al servicio de transporte.

Las aplicaciones móviles en su calidad de intermediarios pueden definir el monto de la comisión por el servicio de reparto a domicilio o de transporte, cumpliendo además con las prescripciones de la presente ley respecto a esta actividad.

Las aplicaciones móviles no generan relación de dependencia, mandato o comisión. Los repartidores o choferes deberán encontrarse habilitados para ejercer las actividades mercantiles.

Art. 2.- De las aplicaciones móviles.- Las aplicaciones móviles son softwares, aplicativos informáticos, o programas diseñados para funcionar desde teléfonos móviles, que se encuentran direccionados a funciones específicas y variadas, sin embargo, para efectos de la presente ley, se regulará únicamente todas aplicaciones móviles cuya finalidad, objetivo o función se relacione a los servicios de reparto a domicilio o servicio de transporte, las demás aplicaciones quedan exceptuadas de la regulación.

2.a) Las aplicaciones móviles de reparto a domicilio son aquellas intermediarias entre un usuario registrado y el repartidor que es quien ejecuta la actividad física de reparto.

2.b) Las aplicaciones móviles de transporte son aquellas intermediarias entre un usuario registrado que requiere transportación desde un punto hacia otro geográficamente distinto, y el chofer que posee los recursos propios para cubrir la necesidad de transporte del usuario.

Las aplicaciones móviles que pretendan operar en la República del Ecuador deberán constituir una sociedad sujeta a la ley y la Constitución, no podrán operar a través de figuras de sociedades civiles.

Art. 3.- De los repartidores y choferes.- Los repartidores y choferes son aquellos que contando con los medios propios para ejecutar los pedidos de las aplicaciones móviles, tienen la capacidad legal para ejercer actividades mercantiles y suscribir contratos de corretaje con las aplicaciones móviles.

Art. 4.- De la retribución por corretaje.- Las aplicaciones móviles pueden definir el porcentaje de la comisión a pagarse a los repartidores y choferes que no podrá ser inferior al 12% para servicio de reparto a domicilio y del 10% para servicio de transporte.

Art. 5.- De los beneficios mínimos de los repartidores y choferes.- Los repartidores y choferes de aplicaciones móviles tendrán derecho a percibir un bono por salud y seguridad siempre que en la ejecución del servicio de reparto a domicilio y/o de transporte hayan acumulado como retribución mensual un valor equivalente a una remuneración del trabajador general. El bono podrá definirlo la compañía sin que este sea inferior al 12% de la remuneración del trabajador general.

Los repartidores y choferes que tengan ejerciendo esta actividad mercantil por más de un año, tendrán derecho a percibir un bono de permanencia que será pagado equivalente a una remuneración del trabajador general.

Disposiciones Transitorias.

Disposición Primera.- Las aplicaciones móviles que funcionen en Ecuador a la vigencia de la presente Ley, deberán regularse constituyendo una compañía conforme al ordenamiento jurídico, en el lapso de 120 días contados desde la publicación de la presente Ley en el Registro Oficial.

Disposición Segunda.- El Servicio de Rentas Internas emitirá la normativa tributaria correspondiente para regular la actividad mercantil de

corretaje a través de aplicaciones móviles en el plazo de 120 días contados desde la publicación de la presente Ley en el Registro Oficial.

Disposición Tercera.- El Ministerio de Trabajo habilitará en su portal web el sistema informático adecuado para que las compañías de aplicaciones móviles de reparto a domicilio y transporte cumplan con las obligaciones dispuestas por la presente Ley.

CONCLUSIONES

Los repartidores a domicilio (delivery) y choferes de plataformas digitales en Ecuador suscriben contratos mercantiles sin saber la naturaleza de los mismos, que por sus características se alinean con contratos de corretaje diferenciándose en que la actividad comercial mayormente se negocia a través del uso de internet. La relación contractual de las compañías que se encuentran detrás de las aplicaciones móviles de delivery y transporte instauradas con los prestadores de servicios es de naturaleza civil. De la lectura e interpretación de los términos y condiciones de uso se puede evidenciar que la figura que utilizan es la de intermediación de transacciones de tipo mercantil basadas en modelos de contratos de comisión o mandato, sin que esta actividad se encuentre regulada de alguna forma por el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

A nivel internacional se puede evidenciar que la situación de la relación jurídica entre los repartidores y choferes de aplicaciones móviles se describe como una relación exclusivamente mercantil, sin la existencia de relación de dependencia, mandato o relación de subordinación, pues los repartidores a domicilio y servicio de transporte realizan tales actividades en los horarios que estos determinen, y con sus propios medios. Puerto Rico es un claro ejemplo de que la relación jurídica que existe se define como relación mercantil, el mismo caso que propone la Corte de Justicia de La Unión Europea, donde se reconoce este tipo de transacción comercial digital como intermediación por parte de las aplicaciones que se dedican a estos fines.

Finalmente se pretende plantear una reforma a la ley específicamente al Código de Comercio encargado de regular las actividades mercantiles, en el que se propone incluir un capítulo entero referente a la actividad comercial de corretaje por medio de aplicaciones móviles, definiendo de forma taxativa el rol de cada sujeto de la relación comercial (usuario/comprador, corredor/aplicación móvil, y vendedor), así como las comisiones adicionales que deberían beneficiar a los delivery y choferes de aplicaciones móviles, y las respectivas reformas y actualizaciones de procesos en las instituciones públicas como el Servicio de Rentas Internas, sin perjuicio de que la legislación ecuatoriana necesite una actualización respecto a los desafíos que plantean el uso del

internet y la tecnología, en especial para el ejercicio de actividades económicas o mercantiles.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la investigación de la factibilidad de las filiales de las aplicaciones móviles como compañías en el Ecuador, así como la propuesta en materia societaria de regularización de actividades.

La realización de una investigación con un enfoque cuantitativo para conocer la realidad y las estadísticas de cuántos trabajadores de plataformas digitales hay en la ciudad de Guayaquil y poder entender la relevancia jurídica y el impacto económico.

Que las plataformas de servicios digitales sean reguladas que sirven de intermediarios para usuarios y prestadores de servicios de transporte, por parte de la autoridad nacional de tránsito.

Realizar una investigación del impacto socioeconómico de la economía colaborativa, y su potencial desarrollo en el país con un enfoque mixto que permita dilucidar los beneficios sociales y económicos que puede traer la promoción de la economía colaborativa en el país

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Felipe Arredondo Montota Vs. Pedidos Ya Chile Spa (Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción 6 de septiembre de 2020). Obtenido de <https://www.ilawnetwork.com/wp-content/uploads/2020/10/Sentencia-Chile.-Relacion-Laboral-PedidosYa.pdf>
- Arango, T. M. (4 de junio de 2020). ¿Sabe cómo nacieron los servicios de domicilios? *La República*, págs. <https://www.larepublica.co/empresas/sabe-como-nacieron-los-servicios-de-domicilios-su-historia-en-los-datos-cocteleros-3013391>. Recuperado el 23 de septiembre de 2021
- Armas, M. C. (2016). El negocio de las Apps de taxis y la economía colaborativa: ¿Relaciones no laborales o laborales, según lo términos contractuales que o sustenta (Caso Perú). *Neumann Business Review*, 2, 1-17.
- Asamblea Nacional. (2019). *Código de Comercio*. Quito: Registro Oficial Suplemento 497 de 29 de mayo del 2019.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008.
- Azutaxi. (2021). *Azutaxi*. Recuperado el 24 de septiembre de 2021, de Conócenos: <https://kradac.com/azutaxi.com/>
- BBC News Mundo. (17 de marzo de 2021). La inédita decisión de Uber en Reino Unido que puede desatar una revolución en la economía gig del mundo. *BBC News Mundo*, págs. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-56424582>.
- Bravo, G. C. (2021). *La responsabilidad del empresario por los hechos del dependiente y su aplicación a las nuevas formas de trabajo*. Santiago: Universidad de Chile.
- Cabanellas, d. T. (2010). *Diccionario Jurídico Elemental* (19 ed.). Argentina: Heliasta.
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2017). *Primer estudio de comportamiento de compra por Internet en Ecuador (2017)*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de

<https://cece.ec/wp-content/uploads/2017/10/Presentacion-Proyecto-ECommerce-Final-NOV2017.pdf>

Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (junio de 2020). *Transacciones electrónicas en Ecuador durante el Covid-19*. Obtenido de <https://cece.ec/wp-content/uploads/2020/06/Transacciones-electronicas-en-Ecuador-durante-el-Covid19.pdf>.

Chiriboga, I. H., Jiménez, E., & Toscanini, S. P. (2018). El derecho laboral como herramienta política, una mirada histórica. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 226-231. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100226

Comisión Europea. (2016). *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de Una agenda europea para la economía colaborativa:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016DC0356&from=ES>

Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 21(83), 1-14.

Diario el Universo. (2 de junio de 2021). Uber Eats duplicó su tamaño en Ecuador y expandirá su plataforma a seis ciudades más. *El Universo*, págs.

<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/uber-eats-duplico-su-tamaño-en-ecuador-y-expandira-su-plataforma-a-seis-ciudades-mas-nota/>.

Diario El Universo. (21 de marzo de 2021). Uber suma servicios en Ecuador para ampliar su base de usuarios. *Diario El Universo*, págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/uber-suma-servicios-en-ecuador-para-ampliar-su-base-de-usuarios-nota/>. Recuperado el 24 de septiembre de 2021

Escobar, R. f. (2018). Contribución al estudio de la relación jurídica - intersubjetiva-. *Themis*, 38, 15-31.

- Fedesarrollo. (2018). *Informe mensual del mercado laboral*. Bogotá: Ducal.
- Figueredo Figueredo, A. L., León Aguilar, R. F., & Martínez Roselló, M. M. (2019). *Procedimiento para el procesamiento de información científica en la DPI de la carrera Ingeniería Forestal*. Cuba: Universidad de Granma – UDG.
- García, A. J., & Flores, M. A. (2020). *La precarización como fraude laboral en la era digital*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Gutiérrez, G. J. (2018). *Relación laboral en los nuevos modelos colaborativos*. Soria: Universidad de Valladolid.
- Honorable Congreso Nacional. (2020). *Código de Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento No. 167 del 16 de diciembre de 2005.
- Iño Daza, W. G. (2018). *Investigación educativa desde un enfoque cualitativo: la historia oral como método*. Voces de la Educación Vol. 3.
- Martín, R. A. (2019). ¿Es necesaria en Europa una estrategia para la economía colaborativa? *Centro de Estudios Socio-Legales*, 81-113.
- Martín, R. O. (2019). El trabajo en las plataformas digitales: pronunciamientos y opiniones divergentes respecto a su calificación jurídica. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 6(2), 89-97.
- Martínez, A. H. (2019). *La responsabilidad en las buenas prácticas de transporte y circulación de las plataformas virtuales de Uber B.V. y Rappi*. Calí: Universidad Santiago de Calí USC.
- Masabanda, A. G. (2018). *Instrumentos jurídicos aplicables en la contratación individual de trabajo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/instrumjuridic.pdf>
- Mendoza, C. J. (2020). *La plataforma digital del trabajo y la vulneración a los derechos laborales del trabajador*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Minieri Saint Beat Guillermo Mariano y otros s/ despido. MJ-JU-M-134356-AR, MJ-JU-M-134356-AR (Juzgado Nacional de Primera Instancia en lo Laboral 21 de agosto de 2021).
- Neffa, J. C., Kohen, J. A., Henry, M. L., Silvia, K., Lualdi, C., & Padrón, R. (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada*

interdisciplinaria y la experiencia sindical. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Negri, S. (2019). ¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - aproximaciones de una investigación preliminar. *XIII Jornadas de Sociología*, 1-18.

Observatorio ADEI. (marzo de 2018). *Plataformas digitales: una oportunidad para la economía española*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de [http://observatorioadei.es/publicaciones/Nota-tecnica-ADEI_Plataformas-digitales-\(1\).pdf](http://observatorioadei.es/publicaciones/Nota-tecnica-ADEI_Plataformas-digitales-(1).pdf)

Olveira, D. (25 de febrero de 2021). *¿Monotributo o sueldos en blanco?: la situación hoy de 60.000 personas que trabajan en Rappi y PedidosYA*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de iProUP: <https://www.iproup.com/innovacion/20780-rappi-pedidosya-relacion-de-dependencia-o-monotributo>

Organización Internacional del Trabajo. (9 de julio de 1964). *Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122)*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312267

Organización Internacional del Trabajo. (25 de junio de 1969). *Convenio sobre asistencia médica y prestaciones monetarias de enfermedad, 1969 (núm. 130)*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312275:NO

Organización Internacional del Trabajo. (18 de junio de 1998). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Recuperado el septiembre de 2021, de Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento: <https://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang--es/index.htm>

- Porras, S. E. (2019). *Las plataformas móviles una mirada al contrato laboral en Colombia*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Pulpo Blogs. (11 de agosto de 2021). *Rappi, la app de delivery con crecimiento sostenido*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de Pulpo: <https://pulpo.ec/rappi-la-app-de-delivery-con-crecimiento-sostenido/>
- Rappi, Inc. (2021). *Términos & Condiciones App "Soy Shopper"*. Recuperado el 24 de septiembre de 2021, de Rappi: <https://legal.rappi.com/ecuador/terminos-condiciones-app-soy-shopper-5/>
- Rossell, J. M. (2002). *El diseño metodológico*. FCEFA.
- Sala, M. J., & Rodríguez, C. J. (2019). El derecho laboral a la "caza" de la era del conocimiento, a propósito de aplicaciones como : Uber, Go, Glovo, Pedidos Ya, Rappi, etc. . *Microjuris*, 1-15.
- Silva Peralta, Y. F., Carena Colón, M. Y., & Canuto Juárez, M. (2013). *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios: Un estudio exploratorio y descriptivo*. Valencia: Universidad de Valencia (INDEXADA EN: ISOC, Latindex, PsycINFO).
- Subordinación o dependencia laboral , Gaceta Judicial 3 del 11 de enero de 2007 (Segunda Sala de lo Laboral y Social de la Corte Suprema de Justicia 11 de enero de 2007).
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (septiembre de 2021). *Rappiec S.A.* Obtenido de Portal de Información: <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortallInfor/consultaPrincipal.zul?id=1>
- Uber. (25 de octubre de 2020). *Términos y Condiciones*. Recuperado el 24 de septiembre de 2021, de Uber: <https://www.uber.com/legal/es/document/?name=general-terms-of-use&country=ecuador&lang=es>
- Uber BV and others (Appellants) v Aslam and others (Respondents) (The Supreme Court of England 21 de febrero de 2021).

ANEXOS

Anexo 1 (Uber Technologies Inc, 2020)

Contrato de Uber

Términos y Condiciones

1. Relación Contractual

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

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

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

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

Uber podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Uber de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

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

2. Los Servicios

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

TRANSPORTE O LOGÍSTICA SE PRESTAN POR TERCEROS CONTRATISTAS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR UBER NI POR NINGUNA DE SUS AFILIADOS.

Licencia.

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

Restricciones.

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

Prestación de los Servicios

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

Servicios y contenido de Terceros.

Los Servicios podrán ponerse a disposición o ser accesible en relación con servicios y contenido de terceros (incluida la publicidad) que Uber no controle. Usted reconoce que podrán ser de aplicación diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros. Uber no respalda dichos servicios y contenido de terceros y en ningún caso Uber será responsable de cualquier producto o servicio de dichos terceros proveedores. Adicionalmente, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation o BlackBerry Limited y/o sus correspondientes subsidiarias o afiliados internacionales serán terceros beneficiarios en este contrato si usted accede a los Servicios utilizando Aplicaciones desarrolladas para dispositivos móviles con sistema iOS, Android, Microsoft Windows, respectivamente. Estos terceros beneficiarios no son parte de este contrato y no son responsables de la prestación o apoyo de los Servicios de ninguna manera. Su acceso a los Servicios utilizando estos dispositivos se sujeta a las condiciones establecidas en las condiciones de servicio de terceros beneficiarios aplicables.

Titularidad.

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

3. Su Uso de Los Servicios

Cuentas de usuario.

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

Requisitos y conducta del usuario.

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

Mensajes de texto.

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

Códigos promocionales.

Uber podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito de Cuenta u otros elementos o beneficios relacionados con los Servicios y/o los servicios de un Tercero proveedor, con sujeción a cualquier condición adicional que Uber establezca sobre la base de cada código promocional ("Códigos promocionales"). Usted acuerda que los Códigos promocionales: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público

general (tanto si se publican en un foro público como de otra forma), a menos que sea con el permiso de Uber; (iii) podrán ser invalidados por Uber en cualquier momento por cualquier motivo que vaya en contra de las condiciones específicas que Uber establezca, sin responsabilidad para Uber; (iv) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que Uber establezca para dicho Código promocional; (v) no son válidos como efectivo; y (vi) podrán caducar antes de que usted los utilice. Uber se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los Códigos promocionales por usted o cualquier otro usuario en el caso de que Uber determine o crea que el uso o el canje de los Códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del Código promocional o las presentes Condiciones.

Contenido proporcionado por el Usuario.

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

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

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

Acceso a la red y dispositivos.

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

4. Pago

Usted entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los servicios o bienes que reciba de un Tercer proveedor, terceros independientes o por los servicios de intermediación u otros que reciba de Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o desde el extranjero,

según corresponda (los "Cargos"). En caso de realizarse Cargos por cuenta del Tercero proveedor, Uber, sus afiliadas o subsidiarias serán éstos (el Tercero proveedor, Uber, sus subsidiarias o afiliados) quienes le trasladarán y cobrarán los impuestos aplicables en su jurisdicción o en el extranjero y que apliquen conforme a la Ley. Después que haya recibido los servicios u obtenido los bienes (anteriormente referidos) mediante el uso de los Servicios, Uber, como agente de cobro limitado, facilitará el pago de los Cargos e impuestos aplicables en nombre del Tercero proveedor o de Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. El pago de los Cargos e impuestos (cuando resulten aplicables) de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por usted al Tercero proveedor, Uber o las subsidiarias o afiliados de Uber en su jurisdicción o en el extranjero, según corresponda. Los Cargos pagados por usted son definitivos y no reembolsables, a menos que Uber determine lo contrario. Usted conserva el derecho de solicitar Cargos más bajos de un Tercero proveedor para los servicios o bienes recibidos por usted de dicho Tercero proveedor en el momento en que reciba dichos servicios o bienes. Uber responderá en consecuencia a cualquier solicitud de un Tercero proveedor para modificar los Cargos por un servicio o bien en particular. Los cargos pueden incluir otras cuotas, peajes y/o recargos aplicables, incluyendo cuotas por solicitud, cuotas o cargos municipales, estatales o nacionales/federales, cargos por demoras, recargos aeroportuarios o tarifas de procesamiento por pagos fraccionados, entre otros que sean aplicables. Visite www.uber.com/cities para obtener más información sobre las tarifas estimadas de su viaje en su ubicación en particular.

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

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

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al Tercero proveedor por los servicios o bienes proporcionados. Excepto con respecto a los servicios de transporte en taxi solicitados mediante la Aplicación, Uber no designa ninguna parte de su pago como propina o gratificación al Tercero proveedor. Cualquier manifestación por parte de Uber (en la página web de Uber o en los materiales de marketing de Uber) en el sentido de que dar una propina es "voluntario", "no requerido", y/o "incluido" en los pagos que realiza para los servicios o bienes proporcionados no pretende sugerir que Uber proporciona importes adicionales, aparte de los descritos anteriormente, al Tercero proveedor. Usted entiende y acepta que, mientras es libre de proporcionar un pago adicional como gratificación a cualquier Tercero proveedor que le proporcione servicios o bienes obtenidos mediante el Servicios, no tiene obligación de ello. Las gratificaciones son voluntarias. Después de que

haya recibido los bienes o servicios obtenidos a través del Servicio, tendrá la oportunidad de calificar su experiencia y dejar comentarios adicionales sobre el Tercero proveedor.

Tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados.

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

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

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

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

SOPORTE.

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

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

RENUNCIA.

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

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS, ESPECIALES, EJEMPLARES, PUNITIVOS O EMERGENTES, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE DATOS, LA LESIÓN PERSONAL O EL DAÑO A LA PROPIEDAD, NI DE PERJUICIOS RELATIVOS,

incluidos los documentos e informes presentados por las partes, la correspondencia de la CCI, la correspondencia del mediador y la correspondencia, los pedidos y los laudos emitidos por el único árbitro deberán permanecer en estricta confidencialidad y no deberán ser revelados a ningún tercero sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte, a menos que: (i) la revelación al tercero sea razonablemente necesaria para llevar a cabo el procedimiento de mediación o arbitraje; y (ii) el tercero acepte incondicionalmente por escrito estar sujeto a la obligación de confidencialidad estipulada en el presente documento.

7. Otras Disposiciones

Reclamaciones por infracción de derechos de autor.

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

Notificaciones.

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

Disposiciones generales.

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

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

Contrato de Rappi
Términos y condiciones Rappi

Los presentes Términos y Condiciones de servicio regulan la relación contractual entre los usuarios (en adelante, "Usuarios"), con RAPIEC S.A. (en adelante "RAPPI"). El servicio se encuentra dirigido exclusivamente a residentes en la República del Ecuador. Los Usuarios se encontrarán sujetos a los Términos y Condiciones Generales respectivos, junto con todas las demás políticas y principios que rigen RAPPI y que son incorporados al presente por referencia.

EL USUARIO DECLARA HABER LEÍDO Y ENTENDIDO TODAS LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, Y MANIFIESTA SU CONFORMIDAD Y ACEPTACIÓN AL MOMENTO DE REGISTRARSE Y/O HACER USO DEL APLICATIVO "RAPPI". CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTE O SE ENCUETRE EN DESACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O EL APLICATIVO.

La plataforma de RAPPI es una herramienta tecnológica que, haciendo uso de internet, facilita la intermediación entre repartidores independientes (en adelante los, "Rappitenderos") y los Usuarios que requieren del servicio de reparto mediante el uso de una plataforma tecnológica y móvil de RAPPI (en adelante, la "Aplicación") entendiéndose dicha operación a los efectos de los presentes Términos y Condiciones como el "Servicio de Reparto", esejecutado a través de un contrato de comisión, donde el Rappitendero actúa como comisionista y el Usuario funge como comitente en la presente relación, en los términos del artículo 441 del Código de Comercio y lo establecido en estos Términos y Condiciones. RAPPI actúa en todo momento como tercero intermediario entre Rappitenderos y Usuarios. Asimismo, usted reconoce que RAPPI no presta servicios de reparto, mensajería, transporte ni logística. Bajo ninguna circunstancia los Rappitenderos serán considerados empleados por RAPPI ni por ninguno de sus afiliados. Los Rappitenderos prestan el Servicio por cuenta y riesgo propio y liberan a los Usuarios de cualquier responsabilidad que pudiera surgir durante la prestación del Servicio de Reparto.

CLAUSULA PRIMERA: El Registro

1.1. El acceso a la Aplicación es gratuito, salvo en lo relativo al costo de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado (ISP) por el Usuario, que estará a su exclusivo cargo. El Usuario únicamente podrá acceder a la Aplicación a través de los medios autorizados.

1.2. Para el acceso a los contenidos de la Aplicación será necesario el registro del Usuario. Por ello, para acceder a los servicios de reparto prestados por los Rappitenderos, el Usuario deberá contar con un Smartphone con sistema operativo IOS o Android y completar todos los campos del formulario de inscripción correspondiente a los Usuarios con datos válidos (en adelante, el "Usuario Registrado" o en plural "Usuarios Registrados"). Quien aspire a convertirse en Usuario Registrado deberá verificar que la información que pone a disposición de RAPPI sea exacta, precisa y verdadera (en adelante, los "Datos Personales"). Asimismo, el Usuario Registrado asumirá el compromiso de actualizar sus Datos Personales cada vez que los mismos sufran modificaciones. RAPPI podrá utilizar diversos medios para identificar a los Usuarios Registrados, pero RAPPI no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales que sus Usuarios Registrados pongan a su disposición. Los Usuarios Registrados garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales puestos a disposición de RAPPI.

1.3. A los efectos de adquirir la condición de Usuario Registrado de RAPPI, el Usuario deberá cumplimentar el formulario de registro, brindar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, aceptar la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, y los presentes Términos y Condiciones.

1.4. Una vez efectuado el Registro, RAPPI otorgará al Usuario Registrado una cuenta personal para acceder con la contraseña que elija (en adelante, la "Cuenta"). El Usuario Registrado accederá a su Cuenta mediante el ingreso de su apodo y clave de seguridad personal elegida. La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario Registrado registre o posea más de una Cuenta. En caso que RAPPI detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas. El Usuario será el único responsable por el uso de su Cuenta.

1.5. Los Datos Personales introducidos por el Usuario Registrado deberán ser exactos, actuales y veraces en todo momento. RAPPI se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, y de suspender temporal y/o definitivamente a aquel Usuario Registrado cuyos datos no hayan podido ser confirmados. RAPPI NO se responsabiliza por la certeza de los datos consignados en el Registro. El Usuario Registrado garantiza y responde, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus Datos Personales. Los Datos Personales que el Usuario Registrado proporcione se integrarán en una base de datos personales de la que es responsable RAPPI. Para más información consultar la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

CLAUSULA SEGUNDA: Condiciones Generales del Uso del Servicio de Reparto

2.1. El Servicio de Reparto que brindarán los Rappitenderos se encuentra dirigido exclusivamente para el uso de los Usuarios Registrados.

2.2. La solicitud de un Servicio de Reparto, sea en forma inmediata o bajo reserva a través de la Aplicación podrá abonarse mediante la plataforma de pagos que para este fin determine RAPPI. El procesamiento de pagos estará sujeto a todos los términos y condiciones y políticas de privacidad del Procesador de Pagos elegido por RAPPI. RAPPI no será responsable por ningún error u omisión cometido por el Procesador de Pagos.

2.3. El Usuario Registrado podrá encontrar en la Aplicación un catálogo de productos ofrecidos por distintos comercios (en adelante, los "Comercios Aliados"), quienes se desempeñan como proveedores independientes y utilizan la Aplicación como medio para ofrecer sus productos. El fin de este catálogo es que el Usuario Registrado pueda dar aviso de manera inmediata a un Rappitendero que desea el envío de un producto que ofrece un Comercio Aliado.

Sin perjuicio de ello, el Usuario Registrado podrá solicitar a un Rappitendero el envío de un producto ofrecido por cualquier otro comercio diferente a los Comercios Aliados, siempre y cuando dicho producto respete los presentes términos y condiciones. En este supuesto, el Usuario Registrado deberá abonar adicionalmente al precio del producto, hasta un 10% adicional por sobre el valor del producto por el uso de la plataforma virtual; más, el valor del Servicio de Reparto.

2.4. RAPPI se reserva la posibilidad de bloquear al Usuario Registrado, por cuestiones de seguridad ante posibilidades de fraude, estafa, uso de datos ajenos, o algún otro supuesto que se desprenda como infracción de los presentes términos y condiciones de uso de la Aplicación. Dicha situación será debidamente comunicada al Usuario Registrado.

2.5. RAPPI podrá rechazar y/o frenar cualquier pedido de los Usuarios Registrados, en caso de identificar una infracción al presente Términos y Condiciones.

2.6. Una vez solicitado y/o efectuado una reserva de Servicio de Reparto, la Aplicación enviará un correo electrónico al Usuario Registrado con las condiciones del Servicio de Reparto (en adelante, la "Reserva"). La Reserva incluirá el detalle del destino final donde el Rappitendero tiene que cumplir el Servicio de Reparto (en adelante, los "Detalles de Entrega").

2.7. Cualquier cambio en el Servicio de Reparto será informado al Usuario Registrado al teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado por el Usuario Registrado en su Cuenta.

2.8. Una vez efectuada la solicitud del Servicio de Reparto, el Usuario Registrado deberá indicar el día, horario y lugar donde comenzará el Servicio de Reparto.

2.9. El Rappitendero cumplirá el Servicio de Reparto entregando la mercadería a la persona que surge de los Detalles de Entrega, siendo el Usuario Registrado el único responsable por la veracidad de los datos allí introducidos.

2.10. Se encuentra totalmente prohibido utilizar el Servicio de Reparto, para transportar mercadería con fines ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros incluyendo, sin limitación, el transporte de material ilegal, que constituya un peligro para la salud o integridad de las personas, o con fines fraudulentos.

CLAUSULA TERCERA: Condiciones Particulares del Uso del Servicio de Reparto

3.1. Una vez que el Usuario Registrado haya incorporado en la Aplicación todos los datos necesarios para efectuar la búsqueda y/o solicitud de un Servicio de Reparto, y declarado haber aceptado expresamente estos Términos y Condiciones, RAPPI informará sobre todas las ofertas de los Rappitenderos disponibles de acuerdo con los datos solicitados por el Usuario Registrado, en cuyo caso se informarán las tarifas vigentes para el uso del Servicio de Reparto con sus respectivos impuestos y/o cargos previo a la emisión de la Reserva. En el paso siguiente, se informará el resumen del Servicio de Reparto en donde constará el precio total a abonar por el Usuario Registrado.

3.2. Una vez aceptado el precio y seleccionados los Servicios de Reparto que se deseen utilizar por intermedio de la Aplicación, será requisito indispensable que el Usuario Registrado incorpore los datos exigidos en los campos allí establecidos y, una vez cumplido ello, se podrá emitir la Reserva correspondiente.

3.3. Efectuada la solicitud y/o reserva de Servicio de Reparto antedicha, inmediatamente quedará confirmada la misma.

CLAUSULA CUARTA: Condiciones de Pago y Facturación

4.1. Las tarifas aplicables al Servicio de Reparto las fijará RAPPI conforme a la demanda de servicios que se encuentre activa en ese momento al momento en que el Usuario Registrado haga uso de la Aplicación. El Usuario registrado acepta que sea RAPPI quien fije estas tarifas. Estas tarifas serán cobradas directamente por el Rappitendero de forma automática, sin que exista retención alguna por parte de RAPPI, mediante el Procesador de Pagos o, en su defecto, personalmente cuando el pago se realice en dinero en efectivo. Las tarifas cobradas por el Servicio de Reparto no serán reembolsables.

4.2. Para los casos en los que el Servicio de Reparto sea pagado por el Consumidor al Rappitendero en efectivo y el monto entregado por el Consumidor sea mayor a la tarifa cobrada

por el mencionado servicio, el Rappitendero deberá cumplir con entregarle al Consumidor aquel monto sobrante existente entre el monto entregado como pago y la tarifa establecida por RAPPI.

4.3. En los supuestos en que el Servicio de Reparto se solicite para entregar los productos ofrecidos por los Comercios no Aliados, el Usuario Registrado adelantará el dinero correspondiente al precio de adquisición del producto y RAPPI lo entregará al Rappitendero. El Rappitendero adquirirá el producto y realizará el pago del precio de venta a favor del proveedor por cuenta y orden del Usuario Registrado. [RAPPI brindará toda la información necesaria para ello al Usuario Registrado.]

4.4. Finalizado el Servicio de Reparto, RAPPI enviará un correo electrónico al Usuario Registrado con el resumen del trayecto realizado, un detalle de la mercadería efectivamente entregada y una descripción de la fecha y hora de entrega y el total del monto a abonar con los impuestos incluidos (en adelante, el "Resumen"). El Resumen no tendrá validez para efectos tributarios ni hará las veces de un comprobante de pago.

4.5. El titular de la tarjeta de crédito es el responsable por los datos consignados al momento de la solicitud y/o reserva del Servicio de Reparto seleccionado y es el único obligado al pago frente al emisor de la misma. Cualquier desconocimiento deberá ser efectuado frente del Banco emisor de la tarjeta de crédito de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado mediante Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera No. 463 de Noviembre del 2018.

4.6. RAPPI procesará los pagos de las tarjetas de crédito europeas desde su filial en Holanda, Rappi B.V.

4.7. RAPPI se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del monto debido que pueda adeudar el Usuario Registrado. RAPPI se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las Tarifas Vigentes, en cualquier momento, lo cual será debidamente notificado al Usuario Registrado.

CLAUSULA QUINTA: Uso de la Aplicación

5.1. RAPPI tendrá las facultades para denegar o restringir el uso de la Aplicación a cualquier Usuario Registrado en caso de incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, sin que ello genere perjuicio alguno al Usuario Registrado. RAPPI no será responsable si el Usuario Registrado no cuenta con un teléfono celular inteligente compatible con el uso de la Aplicación. El Usuario Registrado se compromete a hacer un uso adecuado y lícito de la Aplicación de conformidad con la legislación aplicable, los presentes Términos y Condiciones, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. Al utilizar la Aplicación o el Servicio, el Usuario Registrado acuerda que:

Solo utilizará el Servicio para su uso personal y no tendrá facultades para revender su Cuenta a un tercero.

No autorizará a terceros a usar su Cuenta.

No cederá ni transferirá de otro modo su Cuenta a ninguna otra persona o entidad legal.

No utilizará una cuenta que esté sujeta a cualquier derecho de una persona que no sea ella sin la autorización adecuada.

No solicitará el Servicio con fines ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros incluyendo, sin limitación, el transporte de material ilegal o con fines fraudulentos.

No tratará de dañar el Servicio o la Aplicación de ningún modo, ni accederá a recursos restringidos en la Aplicación.

Guardará de forma segura y confidencial la contraseña de su Cuenta y cualquier identificación facilitada para permitirle acceder al Servicio y la Aplicación.

No utilizará el Servicio o la Aplicación con un dispositivo incompatible o no autorizado.

No intentará acceder, utilizar y/o manipular los datos de RAPPI, Rappitenderos y otros Usuarios.

No introducirá ni difundirá virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en la Aplicación.

CLAUSULA SEXTA: Cancelaciones y Penalidades

6.1. Una vez emitida la Reserva, el Usuario Registrado podrá cancelarla (en adelante, la "Cancelación") sin penalidad alguna siempre que realice la Cancelación del Servicio de Reparto a través de la Aplicación, dentro de los primeros 5 minutos posteriores a la aceptación del servicio por parte del Rappitendero.

6.2. De no efectuarse la Cancelación en el tiempo estipulado en el punto precedente, el Usuario estará obligado a abonar el 100% del monto correspondiente al pago del Servicio de Reparto, sin perjuicio de que luego el Comercio Aliado y/o el comercio correspondiente esté obligado a restituir el precio abonado por el Usuario Registrado por el producto, según sea el caso.

El Usuario Registrado reconoce que la restitución de dicho precio podría no ser inmediato, dependiendo del proceso que deban efectuar las entidades financieras involucradas para la devolución.

6.2. El Usuario en ningún caso podrá alegar falta de conocimiento de las limitaciones, restricciones y penalidades, dado que las mismas son informadas en forma previa a realizar la solicitud del Servicio de Reparto a través de la Aplicación, como así también con el e-mail de confirmación de la Reserva que RAPPI envía al Usuario Registrado.

CLAUSULA SEPTIMA: Responsabilidad

7.1. El Usuario Registrado conoce y acepta que RAPPI pone a disposición del Rappitendero sólo un espacio virtual que, en calidad de intermediador, les permite ponerse en comunicación mediante la Aplicación para que el Rappitendero pueda brindar los Servicios de Reparto a favor de los Usuarios Registrados. RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones, actividades o servicios realizadas por el Rappitendero y a favor del Usuario Registrado, por ello no será responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería transportada por el Rappitendero, así como de la capacidad para contratar del Rappitendero o de la veracidad de los Datos Personales que este ha ingresado.

7.2. El Usuario Registrado conoce y acepta que al realizar operaciones con el Rappitendero lo hace bajo su propio riesgo. En ningún caso RAPPI será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario Registrado o el Rappitendero, debido al Servicio de Reparto prestado a través de la Aplicación.

7.3. RAPPI recomienda actuar con prudencia y sentido común al momento de contratar el Servicio de Reparto. En caso que uno o más Usuarios Registrados o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra un Rappitendero, todos y cada uno de los involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a RAPPI y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.

CLAUSULA OCTAVA: Uso y Garantía de la Aplicación

8.1. RAPPI no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Aplicación. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable por cualquier daño y/o perjuicio que puedan derivarse de: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Aplicación; (ii) la interrupción en el funcionamiento de la Aplicación o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y, (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de RAPPI.

8.2. RAPPI no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Aplicación introducidos por terceros ajenos a RAPPI que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario Registrado o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable de cualesquiera de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario Registrado.

8.3. RAPPI adopta diversas medidas de protección para proteger la Aplicación y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, RAPPI no garantiza que terceros no autorizados (utilizando ilegales o fraudulentos) no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario Registrado accede a la Aplicación. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

8.4. Con la suscripción de las presentes Términos y Condiciones, el Usuario que suscribe el presente documento declara que mantendrá indemne frente a cualquier reclamación a RAPPI, su sociedad matriz, directores, socios, empleados, abogados y agentes derivadas de: (i) el incumplimiento por parte del Usuario de cualquier disposición contenida las presentes en los Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a las mismas; (ii) el incumplimiento o violación de los derechos de terceros incluyendo, a título meramente enunciativo, otros Usuarios, peatones; y, (iii) el incumplimiento del uso permitido de la Aplicación, siendo estas condiciones meramente enunciativas y no taxativas, por lo que el Usuario mantendrá indemne a RAPPI por cualquier otra violación normativa o daño a terceros que pueda producirse como consecuencia de la utilización del Servicio de Reparto por parte del Usuario.

CLAUSULA NOVENA: Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial

9.1. El Usuario Registrado reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en la Aplicación (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, lemas comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo y/o cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial de cualquier naturaleza que éstos sean), pertenecen y son de propiedad exclusiva de RAPPI.

9.2. RAPPI autoriza al Usuario a utilizar, visualizar, imprimir, descargar y almacenar los contenidos y/o los elementos insertados en la Aplicación exclusivamente para su uso personal, privado y no lucrativo, absteniéndose de realizar sobre los mismos cualquier acto de descompilación, ingeniería inversa, modificación, divulgación o suministro. Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera contenidos y/u otros elementos insertados en la Aplicación distinto de los aquí expresamente previstos estará sujeto a la autorización previa de RAPPI.

9.3. Bajo ningún concepto se entenderá que el acceso a la Aplicación y/o la aceptación de los Términos y Condiciones generar algún derecho de cesión a favor de los Usuarios Registrados ni de cualquier tercero.

CLAUSULA DECIMA: Protección de Datos

10.1. Los datos personales que los Usuarios Registrados proporcionen en el Registro, serán tratados según lo dispone la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y demás normas conexas. En ese sentido, RAPPI se obliga al cumplimiento estricto de las normas anteriormente mencionadas, así como a mantener los estándares máximos de seguridad, protección, resguardo, conservación y confidencialidad de la información recibida o enviada.

10.2. Los Usuarios Registrados declaran que los datos personales han sido entregados de forma absolutamente libre y voluntaria, sin ningún tipo de presión, obligación o condición de por medio.

CLAUSULA DECIMO PRIMERA: Notificaciones

11.1. El Usuario Registrado declara y acepta que RAPPI podrá realizar las notificaciones oportunas al Usuario Registrado a través de la Aplicación, mensajes de texto, o la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario Registrado en su Cuenta, incluyendo el envío de mensajes con fines promocionales o publicitarios. El Usuario Registrado podrá notificar a RAPPI y solicitar el cese de la actividad promocional o publicitaria mediante una solicitud a través de la sección de Soporte disponible en la plataforma virtual.

CLAUSULA DECIMO SEGUNDA: Cesión

12.1. El Usuario Registrado no podrá ceder sus derechos y obligaciones dimanantes de los presentes Términos y Condiciones sin el previo consentimiento escrito de RAPPI. RAPPI podrá ceder, sin necesidad de recabar el consentimiento previo del Usuario, los presentes Términos y Condiciones a cualquier entidad comprendida dentro de su grupo de sociedades, en todo el mundo, así como a cualquier persona o entidad que le suceda en el ejercicio de su negocio por cualesquiera títulos.

CLAUSULA DECIMO TERCERA: Ley Aplicable y Jurisdicción

13.1. Las presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre RAPPI y el Usuario, se regirán e interpretarán con arreglo a la legislación vigente en la República del Ecuador.