



Fairwork



ESTRATIFICACIÓN, VULNERABILIDAD Y DERECHOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS EN URUGUAY:

LOS DESAFÍOS DE LA REGULACIÓN

URUGUAY 2025



Internet Society
Foundation



Contenido

05	Resumen Ejecutivo
07	Puntuaciones Fairwork Uruguay 2025
08	Hallazgos Clave
12	Editorial: La estratificación de las vulnerabilidades de los trabajadores en la economía de plataformas
16	El Proyecto Fairwork
18	El Modelo Fairwork
22	Contexto País
24	Contexto Jurídico
35	Puntajes Fairwork Uruguay 2025 Por Principio
39	Plataforma En Foco: PedidosYa
43	Historias De Trabajadores
46	Tema En Foco: informalidad y soberanía en el trabajo mediante plataformas en Uruguay
49	Impacto y Próximos Pasos
52	El Compromiso De Fairwork
53	Anexo
62	Créditos y Financiamiento
65	Notas

Resumen Ejecutivo

El informe presenta la segunda evaluación de las plataformas digitales de trabajo en Uruguay, de acuerdo con los principios y criterios de Trabajo Justo del proyecto Fairwork¹.

Durante 2025 se evaluaron cinco plataformas digitales basadas en la geolocalización que operan en los sectores de reparto de bienes y transporte de pasajeros en Uruguay: Soydelivery, Cabify, PedidosYa, Rappi y Uber.

Para ello, se realizó una investigación documental, además de 28 entrevistas con trabajadores, seis entrevistas con líderes sindicales y se contactó a representantes de las cinco plataformas. Algunos de estos equipos directivos aceptaron colaborar con nosotros y proporcionaron la información solicitada para la evaluación.

El trabajo mediante plataformas en Uruguay se concentra principalmente en el reparto y el transporte de pasajeros, impulsado por la rapidez del acceso al dinero y la promesa de flexibilidad, a pesar de los riesgos a mediano y largo plazo, como la falta de seguridad laboral, seguridad social, e inestabilidad de ingresos.

La vulnerabilidad en este sector, sin embargo, está lejos de ser homogénea y se manifiesta con una estructura de riesgo estratificada y segmentada según el modelo de negocio de cada empresa.

El contexto jurídico uruguayo se caracteriza por una confrontación entre la jurisprudencia laboral consolidada y la normativa específica reciente. En cuanto a la jurisprudencia laboral consolidada, los cuatro Tribunales de Apelaciones del Trabajo han concluido por unanimidad que el vínculo entre Uber y sus choferes es de naturaleza laboral dependiente. En cuanto a los repartidores (PedidosYa), la jurisprudencia es más reciente, con sentencias de primera instancia.

Por otro lado, la Ley N° 20.396, aprobada en febrero de 2025 (y reglamentada por el Decreto N° 145/025), busca establecer niveles mínimos de protección, independientemente de la clasificación contractual para los servicios de transporte y reparto. Sin embargo, las críticas del movimiento sindical al marco regulatorio señalan que la ley no trasciende el modelo judicial y, en ciertos aspectos, es regresiva: legitima la contratación independiente en condiciones de dependencia encubierta, perpetuando la informalidad. También sostienen que establece un mínimo de derechos menos integral que las protecciones de un trabajador dependiente y que no impone criterios claros para la calificación de la relación laboral.



Finalmente, en mayo de 2025, la Sentencia N° 536/2025 de la Corte Suprema de Justicia (SCJ) generó un retroceso al fallar a favor de la aplicabilidad de una cláusula arbitral (anterior a la Ley N° 20.396) en un conflicto laboral de Uber, obligando al trabajador a litigar en el extranjero. Esta sentencia generó críticas por violar el acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva, lo que dio lugar a una demanda ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Los resultados de este informe indican que, si bien existen buenas prácticas (especialmente destacadas en Soydelivery y algunas prácticas singulares en Cabify), la precariedad laboral es la norma en la economía de plataformas en Uruguay. La rentabilidad del modelo de negocio en la mayoría de las plataformas sigue basándose en la evasión de responsabilidades del empleador y la asunción de vulnerabilidad por parte de los trabajadores.

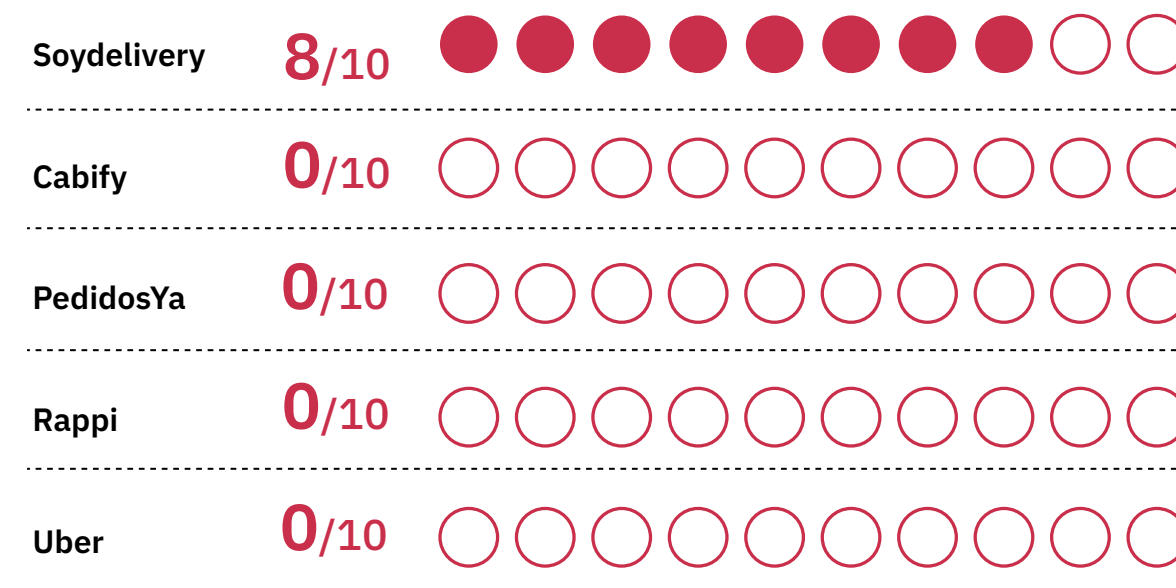
Como ya argumentamos en el informe Fairwork Uruguay 2023, las malas condiciones laborales son evitables y se puede lograr un trabajo decente y justo en este sector. Los datos presentados en este informe nos permiten afirmar que el camino hacia el fortalecimiento de las garantías laborales plenas es viable.

Puntajes

FAIRWORK URUGUAY 2025



Estándares
Mínimos de
Trabajo Justo.



El desglose de los puntajes por plataforma está disponible en
FAIR.WORK/URUGUAY



Hallazgos Clave

PAGO JUSTO



Para obtener un puntaje positivo según este principio, las plataformas deben garantizar que los trabajadores ganen al menos el salario mínimo local (para el primer umbral) y el salario vital local (para el segundo umbral), tras considerar los costos laborales y las horas activas trabajadas. Una plataforma (Soydelivery) pudo demostrar que sus trabajadores ganan al menos el salario mínimo del sector, así como un salario vital local tras deducir los costos². Por lo tanto, Soydelivery obtuvo dos puntos por el primer y segundo umbral de este principio. El resto de las plataformas (PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify) no pudieron demostrar que cumplen con el salario mínimo del sector correspondiente (para la actividad de reparto, Nivel 1, Cadete, del Grupo 19, subgrupo 09 de los Consejos de Salarios; para la actividad de transporte, Conductor, Grupo 13, subgrupo 14 de los Consejos de Salarios). El salario mínimo en el sector de reparto es de \$208.72 por hora, y el salario digno³ es de \$271.33 por hora; mientras que en el sector transporte es de \$221.62 por hora y \$288.10 por hora, respectivamente⁴.

Si bien no existe evidencia suficiente de la información recolectada para determinar el total cumplimiento del Principio 1 de Fairwork en cuatro empresas, cabe destacar que en el sector transporte los ingresos (después de deducir costos) son mayores en comparación con el sector reparto, lo que permite a estos trabajadores mantener un mejor nivel de vida.

CONDICIONES JUSTAS



Para este principio, las plataformas deben mitigar los riesgos laborales, garantizar condiciones laborales seguras y proporcionar una red de seguridad social. Soydelivery pudo demostrar la adopción de medidas para mitigar los riesgos laborales, como el suministro de equipos de trabajo y la formación adecuada en seguridad y salud en el trabajo, así como el diseño de un protocolo para mitigar estos riesgos. También toma medidas significativas para garantizar que los trabajadores no sufran costes significativos como consecuencia de accidentes, lesiones o enfermedades laborales. Por lo tanto, Soydelivery obtuvo un punto por el primer umbral de este principio. Cabify también ha demostrado buenas prácticas en materia de riesgos laborales, aunque no pudo demostrar que imparte formación adecuada a los conductores en seguridad y salud en el trabajo.

Ninguna de las plataformas pudo demostrar que proporciona una red de seguridad social adecuada (segundo umbral), ya que no pudieron demostrar que garantizan que los trabajadores no sufran costos por accidentes, lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo; ni tampoco proporcionan compensación por la pérdida de ingresos.

CONTRATOS JUSTOS



Para cumplir con este principio, los términos y condiciones deben ser accesibles, legibles y comprensibles; la parte contratante debe estar sujeta a la legislación local y debe estar identificada en el contrato; y el contrato no debe revertir el marco jurídico vigente. Además, independientemente de la situación laboral de los trabajadores, el contrato debe estar libre de cláusulas que excluyan irrazonablemente la responsabilidad del usuario del servicio y/o de la plataforma. Se pudo demostrar que todas las plataformas proporcionan términos y condiciones claros y transparentes, donde la empresa está claramente identificada y sujeta a las regulaciones uruguayas, aunque no fueron fácilmente accesibles en el caso de PedidosYa. Al mismo tiempo, se pudo evidenciar que estos contratos contienen cláusulas que revierten el marco jurídico vigente (PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify), ya que prevén cláusulas de exención de responsabilidad, prohibidas por el Artículo 9 de la Ley 20.396. Cuatro plataformas pudieron demostrar que tienen una política de protección de datos personales que está en línea con las regulaciones uruguayas (Rappi, Soydelivery, Uber, Cabify). Cuatro plataformas (PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify) no demostraron que no imponen cláusulas contractuales abusivas, sobre todo considerando que los términos y condiciones incorporan exclusiones de responsabilidad por diversos aspectos relacionados con la ejecución del trabajo. Por lo tanto, solo Soydelivery obtuvo puntos en relación con este principio (un punto por cada umbral).

GESTIÓN JUSTA



En relación con este principio, las plataformas deben garantizar el debido proceso en las decisiones que afectan a los trabajadores y brindar equidad en el proceso de gestión. La única plataforma que demostró cumplir con el principio de gestión justa fue Soydelivery, ya que pudo evidenciar un procedimiento adecuado para la toma de decisiones que afectan a los trabajadores y un proceso de gestión equitativo. En concreto, la plataforma documenta y protocoliza un canal de comunicación y ha establecido un mecanismo

La lucha individual por el reconocimiento

Ante la debilidad institucional, la acción judicial individual se ha convertido en el mecanismo más eficaz para reclamar derechos. En el caso de Uber, las sentencias recientes han reconocido la relación de dependencia laboral, confirmando la tesis de que la autonomía es una ficción jurídica⁵. La vía de reclamaciones judiciales, sin embargo, es inaccesible para la mayoría de los trabajadores debido a su costo y complejidad, mientras que la organización sindical sigue siendo frágil debido al carácter individualista del modelo de trabajo.

PERSPECTIVA SINDICAL Y GOBERNANZA: HACIA LA REGULACIÓN

Según los representantes sindicales entrevistados, el modelo de negocio de las plataformas es intrínsecamente precario y se basa en una evasión de responsabilidades patronales, lo que constituye un retroceso en los derechos laborales históricos.

Los sindicatos señalan que la supuesta autonomía de los trabajadores de plataformas es una ficción funcional que transfiere el riesgo operativo al trabajador. La plataforma actúa como una agencia intermediaria con control total, y los trabajadores carecen de derechos sociales básicos como licencias o aguinaldo. Estas críticas son respaldadas por ACUA (Asociación de Conductores Uruguayos de Aplicaciones), UTP (Unión de Trabajadores de PedidosYa), CANOPER (Conductores de Aplicaciones No Permisarios), UCTRADU (Unión de Conductores Trabajadores de Aplicaciones del Uruguay) y FUECYS (Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios), con base en nuestras entrevistas.

A pesar del consenso en el diagnóstico, la naturaleza de la vulnerabilidad se estratifica según el segmento. Por un lado, ACUA y CANOPER se centran en el riesgo financiero, derivado de la alta inversión que debe asumir el trabajador para adquirir y mantener el vehículo y su consecuente endeudamiento. Para estos colectivos, la vulnerabilidad se centra en la depreciación acelerada del capital de trabajo y la amenaza de una desconexión que anule esa inversión. Por otro lado, UCTRADU y UTP centran sus críticas en la vulnerabilidad de subsistencia, donde los bajos ingresos netos dificultan el mantenimiento de una unipersonal o, en el caso de la gran mayoría de los trabajadores migrantes, conducen a la falta de aportes a la seguridad social debido al desconocimiento o la necesidad económica, según UTP. UCTRADU agrega una crítica a la explotación de la vulnerabilidad social, al señalar que el modelo se apoya en trabajadores migrantes y mayores, que aceptan condiciones desfavorables por necesidad.

La gestión mediada por algoritmos introduce vulnerabilidades adicionales. CANOPER identifica el bloqueo unilateral de cuentas sin justificación como el principal riesgo para los trabajadores, calificándolo como un despido de facto que no solo anula los ingresos, sino que amenaza la inversión en el vehículo. Esta opacidad se complementa con las críticas de CANOPER a la falta de apoyo local y capacidad de resolución en las oficinas de las plataformas, lo que deja al trabajador en situación de indefensión.

En cuanto a la salud y protección social, UCTRADU se centra en la precariedad previsional y la ineficacia de la ley en materia de accidentes laborales para el sector, condenando a los trabajadores a la desprotección frente a los riesgos viales y de salud ocupacional. UTP refuerza esta preocupación señalando que la falta de derechos sociales básicos expone a todo el colectivo a la indefensión ante accidentes o enfermedades.

Ante este panorama de vulnerabilidad, los colectivos exigen una intervención regulatoria urgente para corregir la asimetría de poder y frenar el dumping social. Su crítica a la falta de gobernanza del sector radica en que la inacción estatal ha brindado a las plataformas una oportunidad injusta para consolidar su modelo precario. Si bien la acción judicial individual ha demostrado ser una herramienta eficaz para el reconocimiento de la dependencia, como lo avala la experiencia de CANOPER en litigios, los grupos coinciden en que es una vía inaccesible para la mayoría, lo que hace esencial una solución legislativa de alcance masivo.

En relación a las perspectivas futuras, FUECYS ha destacado la importancia del proceso de doble discusión en torno a la regulación internacional del trabajo mediante plataformas llevado adelante en la OIT, que culminará en junio de 2026. Según FUECYS, los resultados de este proceso pueden incidir en la necesidad de un ajuste de la normativa uruguaya, para que sea consistente con los contenidos de futuras normas internacionales (en caso de resultar aprobadas).

El Modelo Fairwork

Fairwork evalúa las condiciones laborales de las plataformas digitales de trabajo y las clasifica según su desempeño. Para ello, utilizamos cinco principios que las plataformas digitales de trabajo deben garantizar para ser consideradas como plataformas que ofrecen un “trabajo justo”.

Los cinco principios de Fairwork se desarrollaron mediante un taller multisectorial en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y numerosos talleres adicionales en diversos países. Desde entonces, se han perfeccionado los principios y su aplicación práctica. En el Anexo I del informe se pueden encontrar más detalles sobre los umbrales de cada principio y los criterios utilizados para evaluar la evidencia recopilada y calificar a las plataformas.

Cabe destacar que los principios de Fairwork se actualizaron en 2024 gracias a la colaboración de los equipos de los países participantes. Para mejorar el análisis de las empresas en línea con los principios rectores, los principios de Fairwork fueron refinados para proporcionar mayor claridad, preservando al mismo tiempo los principios fundamentales del proyecto. El proyecto también tuvo una segunda ronda de actualizaciones, que tuvo lugar en una reunión en Asunción, Paraguay, en abril de 2025. Esta reunión abordó específicamente el contexto latinoamericano del trabajo en plataformas, destacando la necesidad de una metodología que aborde problemáticas locales, como la soberanía tecnológica y la precariedad, sin afectar la estructura general de los principios.

PASO 1

PAGO JUSTO

Los trabajadores, independientemente de su clasificación laboral, deben percibir un ingreso justo en su jurisdicción de origen, tras considerar los costos laborales. Evaluamos sus ingresos según el salario mínimo obligatorio en la jurisdicción de origen, así como el salario vital vigente.

CONDICIONES JUSTAS

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a los trabajadores de los riesgos fundamentales que surgen de los procesos de trabajo y deben tomar medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de los trabajadores.

CONTRATOS JUSTOS

Los términos y condiciones deben ser accesibles, legibles y comprensibles. La parte que contrate al trabajador debe estar sujeta a la legislación local y debe estar identificada en el contrato. Independientemente de la situación laboral del trabajador, el contrato debe estar libre de cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad del usuario del servicio o de la plataforma.

GESTIÓN JUSTA

Debe existir un proceso documentado que permita a los trabajadores ser escuchados, apelar las decisiones que les afecten y ser informados de los motivos de dichas decisiones. Debe existir un canal de comunicación claro para los trabajadores que les permita apelar las decisiones de la dirección o la desactivación.

El uso de algoritmos debe ser transparente y generar resultados equitativos para los trabajadores. Debe existir una política identificable y documentada que garantice la equidad en la gestión de los trabajadores en una plataforma (por ejemplo, en la contratación, la disciplina o el despido).

REPRESENTACIÓN JUSTA

Las plataformas deben proporcionar un proceso documentado mediante el cual se pueda expresar la voz de los trabajadores. Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben tener derecho a organizarse en organismos colectivos, y las plataformas deben estar dispuestas a cooperar y negociar con ellos.

PASO 2

Descripción general de la metodología

El proyecto Fairwork utiliza tres enfoques para medir eficazmente la equidad de las condiciones laborales en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, pruebas presentadas por las plataformas y entrevistas a trabajadores. Mediante estos tres métodos, buscamos evidencia que determine si las plataformas operan de acuerdo con los cinco Principios de Fairwork.

Investigación documental

Cada ciclo anual de puntuaciones de Fairwork comienza con una investigación documental para identificar las plataformas que se evaluarán, identificar los puntos de contacto con la gerencia, desarrollar guías de entrevistas e instrumentos de encuesta adecuados, y diseñar estrategias de reclutamiento para acceder a los trabajadores. Para cada plataforma, recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos públicos, incluyendo contratos, términos y condiciones, políticas y procedimientos publicados, así como interfaces digitales.

