

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE DERECHO Y FACES

ALUMNOS DE OCTAVO SEMESTRE

DERECHO INDIVIDUAL DEL TRABAJO

**REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA A DOMICILIO MEDIANTE
PLATAFORMAS DIGITALES, ATENDIENDO AL FENÓMENO DESCRITO EN LA
PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA CJ/012/2023 DE 2 DE OCTUBRE DE 2023, DICTADA
POR IPOSTEL (G.O. NÚM. 42.813 DE 5 DE FEBRERO DE 2024).**

PRESENTADO POR:

Judith Rancel V-28.472.422

Diego Aular V- 29.551.345

Valentina Rivero V-30.142.231

Jeinrrymel Gómez V- 27.053.448

Santiago de la Fuente V-30.395.149

Isabela Rodríguez V-29.954.921

Elizabeth Nucete V-29.551.982

Sebastián Orta V- 29.537.855

Luis Godoy V- 30.114.469

Samantha Díaz V- 30.030.208

Alexander Sánchez V- 29.664.136

REVISADO POR: Profesora Isaura Pacheco

Caracas, junio 2024

ÍNDICE

ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
CAPÍTULO II	10
CAPÍTULO III	13
CONCLUSIÓN	20

INTRODUCCIÓN

En Venezuela por años se ha contado con servicios de entrega de comida, empero, por mucho tiempo este servicio devenía de los propios restaurantes o establecimientos que contaban con personal encargado para realizar este trabajo. Ahora bien, a raíz de la crisis económica venezolana el mercado laboral ha sufrido grandes cambios, trayendo como consecuencia mayor cantidad de personas optando por hacer de su medio de vida los denominados “*trabajos informales*”, ante esto, y en una época en donde la digitalización forma parte esencial en nuestra cotidianidad, han surgido diversas alternativas para poder generar ingresos a través de estos medios, por ello, se desarrollaron aplicaciones que concentraban establecimientos de comida en una sola plataforma, para que el consumidor tuviese acceso a ellas, de manera que se liberó a los restaurantes de contratar personal con esta responsabilidad, se simplificó la experiencia del consumidor y se abrieron nuevas oportunidades laborales.

Así pues, si bien la existencia y utilidad de estas plataformas digitales ya habían sido desarrolladas internacionalmente, el auge en nuestro país sucedió en el año 2020 tras el *COVID-19*, pues, al menos en el área metropolitana de Caracas un noventa y cuatro por ciento (94%) de la población considera que estas empresas han sido una respuesta importante ante la falta de empleos frente a la crisis, asimismo, el promedio de ingresos de los empleados o de quienes están suscritos como repartidores es del treinta y tres por ciento (33%) mayor al salario promedio del sector privado. Esto es debido a que tienen alrededor de ciento ochenta mil (180.000) beneficiarios en el país.¹ Por lo que, sin duda representa una fuente de empleo importante en la actualidad, y que conviene analizar su afectación en la economía.

Por su parte, si bien contar con estas plataformas representó una oportunidad de ganancias económicas importantes, conviene analizar algunos otros factores relevantes que pretende proteger el derecho laboral como la seguridad y ética del trabajador, vinculadas con las políticas de prevención de riesgos y atención en caso de accidentes laborales, los beneficios no monetarios como la protección social, tomando en cuenta que al seguir catalogandolos como trabajadores informales, pese a pertenecer a diversas organizaciones se reducen las posibilidades de estos a acceder a beneficios correspondientes conforme se regula en la legislación venezolana².

En consecuencia a algunas de las necesidades antes planteadas, mediante Gaceta Oficial No. 42.813 Extraordinaria del 05 de febrero de 2024, fue publicada la Providencia Administrativa CJ/012/2023 mediante la cual se dictan las Normas que regulan el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales. La

¹ Asdrúbal Oliveros, “*Más trabajo y mayores sueldos: así es el próspero negocio de delivery en Venezuela*”. El Interés, 23 de abril de 2024. <https://elstimulo.com/elinteres/empresas/2024-04-23/el-negocio-del-delivery-prospera-en-venezuela-estudio/>

² Luis Bernardo Andrade, José Mendoza “*Calidad de Empleo: Una primera aproximación hacia las empresas digitales de servicios de delivery en Venezuela*”. Trabajo de Grado. UCAB. 2023. Pág 75-77.

misma tiene por objeto regular el servicio de entregas a domicilio o reparto de productos, mercancías, encomiendas o envíos gestionados mediante plataformas digitales, redes sociales, postales comerciales, que permitan garantizar la entrega oportuna, la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios que utilizan el servicio de envíos postales a través de esta modalidad.

La aplicación de la normativa descrita es tanto para las personas naturales como las jurídicas, que sean Operadores Postales Privados-prestadores de Servicio de entregas a domicilio, que realicen entregas o repartos de manera habitual de productos, mercancías, encomiendas o envíos a través de repartidores que son requeridos mediante plataformas digitales, redes sociales, postales o comerciales.

Descrito el tema relativo a estos servicios y descrita la normativa propuesta por el estado venezolano para regular los servicios de entrega a domicilio, se puede considerar a primera vista que la providencia es un intento de protección de los derechos laborales de aquellas personas que trabajan y sustentan el costo de sus vidas con este modelo, por lo que a falta de una regulación podrían verse afectados en situaciones injustas por no estar amparados en ningún mecanismo legal. En virtud de ello, la normativa antes mencionada tiene un propósito general y es salvaguardar los derechos laborales de las personas que trabajan de esta manera, atendiendo a los principios generales del derecho laboral, como el principio de realidad sobre las formas.

Es necesario acotar, que estas actividades dotadas de la característica “laboral” son actividades que están en estrecha correlación con los mercados privados y la economía venezolana por lo que a continuación se hará también un análisis, no solo desde una perspectiva jurídica, sino que también se abordará el tema desde una perspectiva económica para entregar un resultado satisfactorio en la prosecución de este trabajo de investigación. Las consecuencias económicas de adoptar una regulación que incida en la economía deben ser siempre tomadas en consideración ya que el derecho se aparta de esta idea y solo busca solventar una laguna legal con una legislación que no siempre es lo adecuado para solventar una problemática económico-social.

CAPÍTULO I

DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL ENTRE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y LOS REPARTIDORES

La recomendación 198 de la OIT, establece que tanto la legislación nacional, como los convenios colectivos, brindan una protección vinculada a si existe una relación de trabajo entre un empleado y un empleador. Quedando fuera de ese ámbito de protección el trabajo autónomo, ya que, donde hay relación de trabajo hay protección y donde no hay relación de trabajo se está frente a una desprotección. En este orden de ideas, se considera de carácter fundamental conocer acerca del test de laboralidad, una metodología que tiene como fin esclarecer la existencia de la relación de trabajo, mediante un listín de indicadores de rasgos fácticos de la relación laboral. La misma funciona a través de la aplicación de dichos indicadores a un caso en concreto y consecuentemente los mismos van a arrojar indicios a favor o en contra de la relación de trabajo, la ponderación de dichos indicadores permite sopesar su realidad, su congruencia y en efecto decidir si el caso concreto trata a o no de una relación de trabajo.³

El test mencionado anteriormente es utilizado en la República Bolivariana de Venezuela y esto se observa mediante jurisprudencia. Existen unas reglas básicas para la aplicación de dicho test, empezando por las ambigüedades objetivas, que quiere decir que el test solo puede ser aplicado en caso de ambigüedades, nunca en caso de encubrimiento; asimismo, se tiene la presunción de laboralidad, carga de la prueba y primacía de la realidad; y por último la vinculación necesaria entre los presupuestos y los indicadores de la relación de trabajo y el análisis cualitativo de los cúmulos. Entendiendo lo anteriormente mencionado se puede llegar a la conclusión de que el test de laboralidad lo que termina estableciendo es: si existen indicios a favor, y a su vez, indicios en contra, pero los indicios a favor concatenados pueden presentar tal gravedad que obligan a declarar la existencia de una relación de trabajo.⁴

La Sentencia Nro. 489 de la Sala de Casación Social del 13 de agosto de 2002 establece, sin ser exhaustiva, los indicios que determinan si una relación de trabajo tiene carácter laboral o no, la presente lista fue propuesta en el proyecto de recomendación sobre el trabajo en régimen de subcontratación que la Conferencia de la OIT consideró en los años 1997 y 1998, los mismos son:

- a) Forma de determinar el trabajo (...)
- b) Tiempo de trabajo y otras condiciones de trabajo (...)
- c) Forma de efectuarse el pago (...)

³ Carballo Mena, C. (2018). El Test de Laboralidad[vídeo] https://www.youtube.com/watch?v=US1Ze_pvciv

⁴ *Ibidem*.

- d) Trabajo personal, supervisión y control disciplinario (...)
- e) Inversiones, suministro de herramientas, materiales y maquinaria (...);
- f) Otros: (...) asunción de ganancias o pérdidas por la persona que ejecuta el trabajo o presta el servicio, la regularidad del trabajo (...) la exclusividad o no para la usuaria (...).” (Arturo S. Bronstein, *Ámbito de Aplicación del Derecho del Trabajo*, Ponencia del Congreso Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Caracas-Venezuela 6-8 de mayo de 2002. Pág. 22).

Ahora, abundando en los arriba presentados, esta Sala incorpora los criterios que a continuación se exponen:

- a) La naturaleza jurídica del pretendido patrono.
- b) De tratarse de una persona jurídica, examinar su constitución, objeto social, si es funcionalmente operativa, si cumple con cargas impositivas, realiza retenciones legales, lleva libros de contabilidad, etc.
- c) Propiedad de los bienes e insumos con los cuales se verifica la prestación de servicio.
- d) La naturaleza y quantum de la contraprestación recibida por el servicio, máxime si el monto percibido es manifiestamente superior a quienes realizan una labor idéntica o similar;
- e) Aquellos propios de la prestación de un servicio por cuenta ajena⁵.

En Venezuela, el panorama de los servicios de entrega de alimentos y mercancías se ha visto transformado por el surgimiento de numerosas plataformas online. Sin embargo, dos empresas, PedidosYa y Yummy, han emergido como actores dominantes en este sector, especialmente desde el inicio de la pandemia. A la luz del test de laboralidad previamente analizado, profundizaremos en las características que ofrecen estas empresas para determinar si cumplen o no con los requisitos para establecer una relación laboral entre las mismas y el personal de reparto.

Desde la perspectiva de la plataforma PedidosYa, la relación con los repartidores se enmarca en un contrato de partes independientes. Bajo este esquema, los repartidores firman un contrato como personas independientes que prestan un servicio a la plataforma. A cambio, PedidosYa les proporciona acceso a una base de usuarios donde pueden recibir ofertas de entrega.

Es menester señalar que el contrato que firman estos prestadores de servicios establece una serie de obligaciones y regulaciones. Sin embargo, en términos generales, se les considera prestadores de servicios bajo una relación contractual de partes independientes, similar a la figura del freelancer.

⁵ Sentencia Nro. 489 de la Sala de Casación Social del 13 de agosto de 2002, partes Francisco Juvenal Quevedo Pineda contra la C.A. Cervecería Regional, bajo la ponencia del Magistrado Doctor Juan Rafael Perdomo

En este contexto, los repartidores son personas naturales que prestan sus servicios de forma autónoma, sin estar sujetos a un contrato laboral tradicional con un empleador⁶.

Como se mencionó anteriormente, el test de laboralidad, herramienta utilizada en la jurisprudencia venezolana para determinar la naturaleza de una relación de trabajo, ofrece un marco para analizar el caso de PedidosYa. Sí bien algunos elementos del test, como la ajenidad de los medios de trabajo y la subordinación parcial en cuanto a rutas y horarios, apuntan a una posible relación laboral, la ausencia de un salario fijo, prestaciones laborales u una jornada laboral definida generan dudas.

Es fundamental destacar que la presunción de laboralidad en Venezuela establece que toda prestación de servicios personales se presume como laboral, a menos que se demuestre lo contrario. En este sentido, la carga de la prueba recae sobre PedidosYa para demostrar que la relación con sus repartidores no es de naturaleza laboral. Tal como ya lo han dejado saber por medio de la firma del contrato de trabajo independiente una vez el posible repartidor es aprobado por la completación de requisitos previos y entrevista de capacitación.

La jurisprudencia venezolana ha reconocido la existencia de relaciones laborales no tradicionales, como el trabajo a través de plataformas digitales. Es posible que, en un futuro, los organismo y jurisprudencia consideren que la relación de PedidosYa y sus repartidores sí configura una relación laboral, a pesar de las características atípicas y dudosas que presenta en referencia al test de laboralidad.

Por su parte, tendríamos a Yummy que de igual forma que con PedidosYa, el mismo en su contrato de Términos y condiciones establece unos requisitos específicos de admisibilidad para optar al cargo en su aplicación, como por ejemplo, el carnet de conducir y el carnet de circulación del vehículo, además de una serie de prohibiciones respecto a lo que no podrían hacer los Deliverys (de ahora en adelante denominados “Terceros proveedores” por el propio contrato de términos y condiciones) durante el ejercicio de su servicio.

Así pues, Yummy no ejerce un control exhaustivo sobre las actividades que realizan sus drivers, como por ejemplo, las rutas que deben tomar, los métodos de entrega o sus horarios, simplemente, Yummy Rides facilita la obtención de oferta en la prestación de servicios de delivery a los Terceros proveedores registrados en su app. De esta forma, los terceros proveedores tendrán completa decisión sobre qué servicios prestará durante los periodos en los que se encuentre realizando la prestación de

⁶ *El fotograma*. (2020). Disponible en línea mediante: Descubre todo sobre el trabajo independiente: qué es y cómo empezar (elfotograma.com). Consulta realizada en fecha: 10 de junio de 2024.

servicio en su app, tanto la forma de realizarlos, cuales va a realizar, donde los va a realizar y cuando va a prestar sus servicios⁷.

De misma forma, Yummy señala en su contrato de términos y condiciones que el medio de transporte y los equipos destinados a hacer entregas, aunado a los costos de los mismos en la realización de la prestación del servicio corren a cuenta de los terceros proveedores, ya que, como bien señala este documento, Yummy funciona como intermediario y no presta servicio de logística ni de transporte y por ende, no es una empresa de transporte sino que, son terceros independientes quienes prestan sus servicios⁸.

Ahora bien, es cierto que los terceros proveedores dependen de la plataforma para poder prestar sus servicios, en la propia aceptación de uso de la aplicación digital se establece que los mismos no están empleados por Yummy sino que son prestadores de servicio independiente que deben velar por cumplir con toda obligación de la legislación vigente en el país, actuando bajo su propia personalidad jurídica.

Por último, los terceros proveedores gozan de autonomía en la realización de la prestación de su servicio, siendo que, Yummy solo establece una serie de prohibiciones a las conductas que puedan realizar durante la prestación del servicio, siendo instrucciones y directrices de no hacer, no obstante, para la prestación del servicio no existe mayor directriz y los terceros proveedores son autónomos de decidir qué pedido realizar y cual no.

Por ende, estaríamos bajo una relación contractual de partes independientes como bien señala el término de condiciones, requisito previo para poder prestar servicios de delivery en la aplicación Yummy. Y aplicando los elementos del test de laboralidad, como bien se ha ido señalando con anterioridad, el contrato de Yummy con los terceros proveedores no encuadra dentro del contrato tradicional de trabajo, ya que no existen elementos como el control y supervisión de las actividades realizadas; especificación del tiempo y condiciones para prestar el servicio; salario constante debido a que, el mismo depende de la cantidad de deliveries realizados por el tercero proveedor; y la inversión de equipos y suministros por parte de Yummy para la prestación de servicios.

Si bien es cierto que, la presente relación de trabajo es una relación contractual de partes independientes, esto deja fuera de su ámbito de protección a los terceros proveedores que presten servicio en la aplicación Yummy, como bien se ha señalado, la jurisprudencia venezolana ha reconocido relaciones de trabajo atípicas, y se espera que en un futuro, la legislación nacional pueda solventar estas

⁷ Yummy App.2024, «Términos y Condiciones de Uso de Yummy Superapp». Acceso el 12 de Junio de 2024: <https://www.yummysuperapp.com/terms-conditions>

⁸ *Ibíd.*

dudas respecto a las relaciones de trabajo a través de plataformas digitales para poder incluir en el ámbito de protección laboral a estos terceros proveedores.

CAPÍTULO II

EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA PROVIDENCIA CJ/012/2023

La Providencia CJ/012/2023 dictada por el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL) se desarrolla gracias a diversos comportamientos que han surgido en los últimos años dentro de la sociedad venezolana, principalmente desde esta era post-pandémica donde la no movilización de los ciudadanos fue una constante en la cotidianidad, a raíz de esta situación afianzó el reparto a domicilio. El rápido crecimiento y desarrollo de estas personas que llegaron para implementar un nuevo sistema de servicio a domicilio por medio de plataformas digitales llevaron al Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL) a regular esta actividad publicando la misma y ejerciendo un régimen de control sobre las personas naturales o jurídicas que deseen explotar esta actividad. Así, la Providencia los denominó como “Operador Postal Privado - Prestador de Servicio”, aquellas personas jurídicas o naturales encargadas de explotar el servicio a domicilio.

Dentro de la pre mencionada Providencia, encontramos diversos ejemplos de los mecanismos de control establecidos por el IPOSTEL, además de los requisitos formales que debía cumplir el Operador Postal Privado - Prestador de Servicio. En ese sentido, los mismos debían estar registrados en el Registro Nacional Automatizado de los Prestadores de Servicios bajo Régimen Privado llevado a través del Sistema Integrado de Regulación Postal Venezolano (SIPRVen). Una vez se cumplía con el Registro se formalizaría la prestación del servicio por medio de un contrato de concesión, denominado “Contrato de Concesión de Habilitación Postal” el cual estipulaba una duración de un (1) año con la posibilidad de prorrogarse.

Analizando los hechos y el contexto, también podemos entender la actuación del Ejecutivo Nacional por medio del Ministerio del Poder para Ciencia y Tecnología e IPOSTEL quien era el ente administrativo encargado del control y ejecución de sanciones en esta Providencia, logra intervenir en las actividades de la sociedad, como en este caso es el servicio a domicilio y busca controlar las actividades acercándose a un Estado Social de derecho.

La Providencia Administrativa CJ/012/202 dictada por IPOSTEL ente administrativo adscrito al Ministerio del Poder para Ciencia y Tecnología buscaba regular actividades como: a) la prestación del servicio de entregas y encomiendas a domicilio y b) Las empresas de consumo masivo o comercial que a través de sus plataformas digitales y comerciales, ofertan productos, bienes y servicios con ocasión para ser entregados a domicilio o al comprador.

Además, la Providencia exigía habilitación postal para la prestación de esos servicios; contemplaba el pago de un derecho anual de concesión equivalente a 04 petros; ordenaba el pago de un

franqueo postal obligatorio del 1% por cada entrega que se realizará; establecía el pago anual del 0,5 % de los ingresos brutos superiores a cien mil unidades tributarias a favor del Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT); el pago de las tasas por acreditación, renovación, cancelación y autorización de proveedores de servicios de certificación que fluctúan entre 500 hasta 1.000 unidades tributarias, conforme dispone el artículo 24 de la Ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica; cumplir con el pago al FONACIT de entre el 5% al 10%, tanto por la adquisición como por el soporte y uso del software privativo regulado en el artículo 67 de la Ley de Infogobierno; contemplaba la creación de un registro para los prestadores de servicios. Finalmente, establecía el pago de 05 petros por tramitación, otorgamiento y renovación de la habilitación postal y regulaba las prohibiciones y sanciones en caso de su incumplimiento⁹.

Sin embargo, y por la conmoción de las sanciones e impuestos que creaba la Providencia, por medio de Comunicado Oficial publicado por el ministro de Comunicación, Freddy Nãñez, el 29 de febrero de 2024, se informó que se dejó sin efecto la Providencia Administrativa CJ/012/202, publicada en Gaceta Oficial Nro. 42.813 del 5 de febrero del 2024, dictada por el mismo ente administrativo IPOSTEL anteriormente adscrito al Ministerio del Poder para Ciencia y Tecnología.

Posteriormente, y a través de la Gaceta Oficial Nro. 42.827 del 27 de febrero de 2024, se confirma la decisión y se deja sin efecto formalmente las *“Normas que regulan el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales”*. Adicionalmente, se transfiere la adscripción del Instituto Postal Telegráfico (IPOSTEL) del Ministerio de Ciencia y Tecnología al Ministerio del Poder Popular para el Transporte.

Sin duda, la nueva regulación dejaba a las empresas prestadoras de servicios de encomiendas a domicilio en un escenario desventajoso, pues la Providencia creaba un importe del 1% sobre todas las encomiendas que se concretarán a través de aplicaciones digitales.

A su vez la Providencia defina al subcontratista como el repartidor o quien haga sus veces, debidamente contratado por el Operador Postal Privado, para cumplir la entrega o reparto de los productos y servicios que apoya en la prestación integral del servicio postal y tiene acceso a datos personales y de ubicación del usuario, independientemente que dicha actividad constituya o no su actividad económica principal.

La Providencia CJ/012/2023, ayudó en la formalización del trabajo de reparto en Venezuela. Si bien no definía el tipo de contrato entre el Operador Postal Privado y los repartidores o subcontratistas,

⁹ «Sin efecto «Normas que regulaban el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales» – Providencia Administrativa CJ/012/2023», Badell & Grau, acceso el 10 de junio de 2024, <https://badellgrau.com/normas-que-regulan-el-servicio-de-entregas-a-domicilio-efectuado-mediante-la-utilizacion-de-plataformas-digitales-redes-sociales-postales-o-comerciales-ipostel/>

sí establecía un marco regulatorio que buscaba proteger a los usuarios y establecer obligaciones a los operadores.

Un aspecto fundamental de la Providencia era la obligación del Operador Postal Privado de contratar directamente a los repartidores. Adicionalmente, la Providencia exigía al Operador Postal Privado remitir el contrato suscrito con los repartidores a IPOSTEL para su registro y control.

La Providencia no sólo establecía obligaciones, sino que también contemplaba un conjunto de normas y sanciones para los Operadores Postales Privados en caso de incumplimiento. Estas sanciones buscaban principalmente proteger la privacidad de los destinatarios y el régimen de concesiones que establecía.

La Providencia no regulaba la relación laboral entre los Operadores Postales Privados y los repartidores o subcontratistas. Aspectos como la jornada laboral, la remuneración, las prestaciones sociales y la seguridad laboral no estaban definidos en la misma, además que dejaba a discreción de las partes la elección del tipo de contrato a suscribir¹⁰.

¹⁰ «Sin efecto «Normas que regulaban el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales» – Providencia Administrativa CJ/012/2023», Badell & Grau, acceso el 10 de junio de 2024, <https://badellgrau.com/normas-que-regulan-el-servicio-de-entregas-a-domicilio-efectuado-mediante-la-utilizacion-de-plataformas-digitales-redes-sociales-postales-o-comerciales-ipostel/>

CAPÍTULO III

PERSPECTIVAS FUTURAS PARA LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA A DOMICILIO

La Providencia CJ/012/2023 fue dictada el 2 de octubre del 2023 por el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL) y publicada en Gaceta Oficial No. 42.813 del 5 de febrero de 2024. La misma, como fue mencionado con anterioridad, buscaba publicar la prestación del servicio de entregas a domicilio, a través de las Normas que regulan el servicio de entregas a domicilio, efectuado mediante la utilización de Plataformas Digitales, Redes Sociales, Postales o Comerciales. No obstante, el mismo mes que se publicó la Providencia en Gaceta Oficial la misma fue derogada. La Providencia Administrativa No. CJ/002/2024, publicada en Gaceta Oficial No. 42.827 del 27 de febrero de 2024 deja sin efecto la Providencia No. CJ/012/2023.¹¹

Representantes de empresas que ofrecen estos servicios de entregas a domicilio realizaron varias quejas sobre las normas, que imponían el pago de una licencia y registrarse ante Ipostel. A raíz de ello, el Ministro de Información, Freddy Nãñez, emitió un comunicado del Gobierno y las empresas operadoras de servicio de encomiendas a domicilio, donde acordaron un plan conjunto de trabajo y dejar sin efecto la resolución. El comunicado también establece que se acordó transferir Ipostel del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología al Ministerio del Poder Popular para el Transporte y se acordó conformar una Comisión de Trabajo y otra de Seguridad junto a organismos del Estado venezolano.¹²

Al analizar la regulación establecida en la Providencia CJ/012/2023 sobre el servicio de encomiendas a domicilio, resulta pertinente destacar que la misma, más allá de regular un servicio que resultó ser esencial durante la cuarentena del Covid-19, pretendía acabar con el servicio en el país al establecer tasas y pagos elevados para los prestadores de este servicio. Estableciendo en su artículo 18 que Operadores Postales Privados-prestadores de Servicio de entregas a domicilio debían realizar un aporte anual al Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), el cual sería de un cero coma 5 por ciento (0,5%) de sus ingresos brutos superiores a cien mil Unidades Tributarias (100.000 U.T.). Igualmente, en su artículo 26 se establecía el importe del franqueo postal obligatorio, el cual correspondía al uno por ciento (1%) de las ganancias que se obtenían por la prestación de este servicio, y dicho franqueo era una contribución obligatoria al Estado. Adicionalmente, en su artículo 10 se establecía el régimen para la formalización del Contrato de Concesión, el cual durará un año; y el artículo 24 fija el pago por tramitación, otorgamiento y renovación de la concesión postal, lo cual tiene

¹¹ Gaceta Oficial No. 42.827 del 27 de febrero de 2024, Providencia Administrativa CJ/002/2024 del 6 de febrero de 2024.

¹² Nazareth, Alfred. 2024. "Comunicado del Ministro de Información sobre la Providencia Administrativa CJ/012/2023". X. Acceso del 29 de febrero de 2024. <https://x.com/luchaalmada/status/1763162754402173244>

un valor de cinco (5) petros, o trescientos dólares de los Estados Unidos de América (USD 300,00). Es decir la normativa establecía un pago obligatorio de trescientos dólares (USD 300,00) para simplemente optar por una licencia para poder realizar el servicio de delivery. En el siguiente artículo (artículo 25) la regulación establecida un derecho anual por derecho de concesión a favor de Ipostel, donde las empresas debían cancelar la cantidad de 4 petros, o un equivalente a doscientos cuarenta dólares de los Estados Unidos de América (USD 240,00) por el simple mantenimiento del servicio. Finalmente, en su artículo 21 se establecen sanciones a las empresas de consumo masivo o comercial que no tramitan la habilitación postal, siendo dicha multa de cincuenta (50) Petros, o un equivalente a tres mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 3.000,00). En caso de reincidencia en incumplimientos, su artículo 35 establece una sanción de cien (100) Petros, o un equivalente a seis mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 6.000,00).¹³

Resulta pertinente concluir que la regulación establecida en esta Providencia Administrativa tenía como objetivo dificultar la prestación del servicio de entregas a domicilio para las empresas. Igualmente, la regulación no sólo regulaba empresas, ya que los artículos 2 y 3 establecen que se aplicará a todas aquellas personas naturales o jurídicas que sean prestadores de este servicio, lo cual incluye comerciantes que no pueden cumplir con las tasas elevadas establecidas en la regulación. Por ello, al restringir a comerciantes que no cuentan con el mismo nivel de organización y capital que otros, le prohíben a estos competir de manera justa en el mercado, creando monopolios y un desarrollo insostenible del sector. El economista Asdrúbal Oliveros estableció que la regulación iba a desacelerar el crecimiento importante que ha tenido este sector.¹⁴ Debido a esto, consideramos favorable que se haya dejado sin efectos la regulación, y un libre mercado resulta esencial para el desenvolvimiento de una competencia justa y un desarrollo sostenible del sector.

Garantizar la transparencia en las operaciones de las plataformas sometidas a estudio en el presente informe, que tratan la relación existente entre los prestadores de servicios, los compradores y los repartidores a domicilio, constituye un desafío de suma complejidad que requiere un enfoque interdisciplinario para poder comprender los diferentes actores, sus necesidades y exigencias.

Inicialmente, se cree que es necesario garantizar un marco legal robusto, claro y específico que se regulen las actividades de las plataformas de repartidor de domicilio, incluyendo aspectos de transparencia de la información otorgada por sus usuarios, la competencia leal y la resolución de conflictos de manera efectiva y eficaz. A su vez, se cree que con la regulación anterior se pudo haber creado un organismo independiente encargado de supervisar el cumplimiento de los lineamientos de

¹³ Gaceta Oficial No. 42.813 del 5 de febrero de 2024, Providencia Administrativa CJ/012/2023 del 2 de octubre de 2023.

¹⁴ Asdrúbal Oliveros, “*Más trabajo y mayores sueldos: así es el próspero negocio de delivery en Venezuela*”. El Interés, 23 de abril de 2024. <https://elestimulo.com/elinteres/empresas/2024-04-23/el-negocio-del-delivery-prospera-en-venezuela-estudio/>

parte de las plataformas digitales, investigar las denuncias de los usuarios y aplicar las sanciones correspondientes dependiendo del caso que se plantee. A su vez, se debe obligar a las plataformas digitales a proporcionar información clara y accesible a los usuarios sobre las diferentes tarifas y servicios, los tiempos de entrega, las condiciones del pedido, las políticas de cancelación y reembolso, y los mecanismos de resolución de disputas.

Desde el enfoque de los usuarios, se consideraría efectivo implementar diferentes mecanismos que aseguren no solo su seguridad si no el buen uso de la plataforma digital, como efectivamente lo intento la Providencia Administrativa CJ/012/2023, con su artículo 8, al establecer que se deben mantener protegidos los datos que sean aportados por los usuarios a los Operadores Postales privados- Prestadores de Servicio para la entrega efectiva de productos, mercancías, encomiendas o envíos a domicilio, bajo declaración jurada de confidencialidad. Se buscaría implementar mecanismos sencillos y accesibles para que los usuarios puedan denunciar prácticas abusivas o resolución de disputas por parte de la plataforma digital o de los repartidores a domicilio y con eso buscar garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, incluyendo la recopilación, almacenamiento, uso y divulgación de los mismos. A su vez, se debería establecer dentro de los reglamentos de plataforma digital la prohibición de la discriminación, la publicidad engañosa, las condiciones contractuales injustas y el uso de algoritmos opacos.

Asimismo, se buscaría fortalecer los lineamientos de los repartidores dentro de los contratos establecidos que anteceden la relación laboral y garantizan que los repartidores cuenten con condiciones laborales justas y decentes, incluyendo un salario mínimo adecuado, prestaciones sociales, seguridad social y protección contra el despido injustificado. Con lo anteriormente establecido se estaría fomentando la representación y negociación colectiva, de la mano de diferentes sindicatos para poder defender los intereses y mejoras de las diferentes condiciones laborales. Por último, se buscaría fomentar el diálogo entre las plataformas digitales, los repartidores, los usuarios, las autoridades gubernamentales y los sindicatos para buscar soluciones conjuntas las cuales ataquen al problema que se plantee.

Lo principal que se buscaría es alguna alternativa que cumpla con los lineamientos establecidos en la ley y no consista en una publicación en definitiva de la actividad sometida a estudio, como pretende la Providencia Administrativa CJ/012/2023 al exigir una supuesta “habilitación postal” otorgada mediante concesión. En este caso, la figura que se considera pertinente implementar es la tercerización empresarial, para así establecer una relación laboral entre las figuras de este caso, los cuales son los patronos o comercios y, por otro lado, los repartidores a domicilio. Sin embargo, es importante entender que se tienen que cumplir los requisitos planteados en los contratos para garantizar que no se precaricen las condiciones laborales de los trabajadores.

Como principal objetivo la empresa que contrate el servicio de delivery a otra empresa (la cual cumple como tercerización) debe ser la responsable principal de cumplir no solo con los lineamientos principales del contrato sino también las normas laborales y encargarse de la seguridad laboral de los repartidores.

Por otro lado, se debe exigir la existencia de un contrato escrito entre la empresa principal y la empresa tercerizada que establezca claramente los lineamientos y las obligaciones de las dos partes y su relación de trabajo. Estas mismas deben cumplir con lo establecido por la Ley Orgánica del Trabajo de cómo son las condiciones laborales de los repartidores a domicilio, incluyendo el salario mínimo, las prestaciones sociales, la jornada laboral, el descanso establecido por la ley, la seguridad y salud ocupacional, entre otros aspectos laborales. La empresa tercerizada y su empleador también se deben encargar específicamente de la supervisión y control de lo anteriormente establecido, tanto en la relación laboral como en los contratos de ambos lados.

También es fundamental establecer de manera clara y justa las ganancias y porcentajes que corresponderán a cada parte en la relación laboral entre el empleador o patrono y los empleados o repartidores a domicilio, puntos que pueden estar libremente establecidos dentro del contrato. Primero se establecería el pago por entrega donde se establezca un monto fijo por cada entrega realizada; en segundo lugar, se pondría comisiones adicionales por las ventas realizadas o servicios prestados fuera de sus obligaciones principales; en tercer lugar se deben definir los gastos operativos que serán asumidos por los repartidores a domicilio, como puede ser el combustible; y, por último se utilizarían plataformas digitales para intermediar el servicio y establecer la comisión que tomará la plataforma.

Finalmente se puede establecer que la tercerización puede ser una figura viable para constituir la relación laboral entre los repartidores a domicilio y las empresas de servicio a domicilio en Venezuela, siempre que se cumplan los requisitos y lineamientos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo, garantizando que estas mismas no se precaricen. Es fundamental que se establezcan mecanismos claros para la distribución de las ganancias, la representación sindical de los repartidores a domicilio y la protección de sus derechos. La regulación del trabajo de los repartidores a domicilio es un proceso en curso que requiere del diálogo y la colaboración entre todos los actores involucrados para lograr un marco legal justo y equitativo, pero en definitiva es una actividad del sector privado que no debe ser enteramente publicada sin el debido proceso, mediante una Providencia Administrativa.

En este sentido, es importante resaltar que la Providencia Administrativa emanó de la Presidencia del Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL) y que la misma dictó normas que regulan el servicio de entregas a domicilio a través de plataformas digitales, redes sociales, postales o comerciales, por lo que se trata de un acto administrativo de efectos generales que debe surtir efectos a pesar de sus numerosas críticas, pues la misma fue publicada en Gaceta Oficial de la República

Bolivariana de Venezuela a través del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología e Ipostel, por lo que ahora la misma es exigible por terceros y las mismas autoridades así el el ministro de Comunicación, Freddy Nãñez haya declarado anunciado que el gobierno había dejado sin efecto, ya que el único procedimiento legal para derogar dicha resolución es a través de otro acto administrativo de igual jerarquía que lo derogue¹⁵.

Asimismo, la Providencia, además de regular el servicio de entregas a domicilio, creaba un importe de uno por ciento (1%) sobre todas las encomiendas que se concreten a través de aplicaciones digitales, así como creó un registro obligatorio de estos negocios, manejado por Ipostel, donde las empresas debían pagar trescientos dólares americanos (USD 300) para obtener una licencia que les permitiera hacer entregas a domicilio, por lo que legalmente este es el sistema vigente hasta que no se derogue a través de otro acto administrativo. Esto no quiere decir que el contenido de la Providencia es correcto y que los procedimientos establecidos en el mismo sean indudablemente acertados, pero con base en el principio de legalidad, la misma debe ser obedecida hasta que se deje sin efectos formalmente

De esta manera, dicha Providencia también establece que Ipostel sería el órgano encargado de centralizar la permisología y sistema de funcionamiento de todos los servicios de mensajería mencionados, aclarando iban a garantizar “la entrega oportuna, la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios y que dicha regulación lo que busca es la protección de compras efectuadas en negocios, principalmente en aquellos que funcionen por plataformas digitales y redes sociales”¹⁶, todo esto a través de un sistema automatizado que centralizará el registro de servicios delivery que permitirá solicitar los permisos correspondientes, teniendo el respaldo de servicios de mensajería aliados. Entendiendo esto, conforme a dicha Resolución, los organismos no pueden autorregularse, ya que no es una facultad expresa en esa Providencia ni en ninguna otra, es decir, la resolución contemplaba la posibilidad de autorregulación por parte de los organismos.

Consecuentemente, la Providencia CJ/012/2023 fue derogada el 27 de febrero de 2024, mediante la publicación de la Providencia Administrativa N° 014/2024 en la Gaceta Oficial N° 42.827, por lo que la materia de las entregas a domicilio no se encuentra regulada por ninguna normativa específica, por lo que tampoco existe un marco legal que contemple la posibilidad de autorregulación por parte de los organismos.

Continuando con el aspecto de la autorregulación, las empresas que prestan servicios de entrega a domicilio sí podrían llegar a establecer sus propias normas internas de autorregulación si son

¹⁵ “Normas que regulan el servicio de entregas a domicilio (derogadas) Acceso a la Justicia.” 2024. Acceso a la Justicia. <https://accesoalajusticia.org/normas-que-regulan-el-servicio-de-entregas-a-domicilio-derogadas/>.

¹⁶ “Servicio de delivery en Venezuela será regulado por Ipostel.” 2024. TalCual. <https://talcualdigital.com/servicio-de-delivery-en-venezuela-sera-regulado-por-ipostel/>.

regulaciones de estructuración interna para mejorar las acciones externas del organismo. De esta manera, dichas normas internas podrían englobar aspectos importantes como la calidad del servicio, la atención al cliente y la responsabilidad social.

Aunado a esto, la Providencia sí contempla la posibilidad de autorregulación por parte de los organismos postales, siempre que se cumplan ciertos requisitos que protejan los derechos laborales y la seguridad de los trabajadores. Dichos requisitos incluirían que se establezcan dichos mecanismos que sean regulados por Ipostel y que se apliquen medios de resolución de conflictos. La autorregulación brindaría flexibilidad, reducción de la burocracia, disminuyendo la carga burocrática y administrativa para empresas postales, sin embargo, representaría un riesgo inminente para los derechos laborales de los trabajadores al ausentarse mecanismos de control efectivos.

En este sentido, se debe analizar si el Estado venezolano debería permanecer al margen o intervenir en la regulación de los servicios a domicilio a la luz del test de laboralidad y los derechos fundamentales de los trabajadores. Si se habla de una intervención del Estado en esta regulación, es importante hacer énfasis en la falta de protección de los derechos básicos de los trabajadores en el sector informal, siendo este sector donde generalmente se ubican los servicios de delivery, por lo que la regulación estatal podría ser una herramienta para garantizar el cumplimiento de las normas por parte de los empleadores y los empleados respecto de los salarios, jornadas laborales, la seguridad social y el sistema de protección de los trabajadores basado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y su Reglamento. Asimismo, la salud pública y la seguridad son esenciales para todo trabajador en el territorio venezolano, por lo que la regulación por parte del Estado, podría garantizar que las normas de higiene, seguridad alimentaria y bienestar de los trabajadores de servicios a domicilio se cumplan. Finalmente, un tema esencial es la congestión vehicular, la contaminación ambiental y el uso inadecuado de los espacios públicos por parte de estos trabajadores de servicios a domicilio, por lo que su regulación podría contribuir a un ordenamiento urbano digno y sostenible.

Por otra parte, la regulación por parte del Estado del sistema de servicios delivery podría tener graves consecuencias como la generación de cargas administrativas y burocráticas en las empresas, dificultando su crecimiento y competitividad. Asimismo, la regulación del estado limita la libertad de mercado de las empresas, limita la capacidad de las mismas de adaptarse a nuevas tecnologías y a las demandas de los consumidores. Por otra parte, uno de los aspectos más importantes es la falta de confianza en que el Estado garantice o no que se cumplan las condiciones oportunas para los trabajadores de servicios a domicilio y hacer cumplir las regulaciones, lo que puede conllevar a evadir esta regulación, buscando mecanismos informales para operar al margen de la ley.

En este sentido, es esencial hacer énfasis en que el Estado no debe permanecer al margen de la regulación de los servicios de entregas a domicilio, sin embargo, la forma en que esta figura se regule debe ser cuidadosamente diseñada para encontrar un equilibrio entre la protección de los derechos laborales y la flexibilidad necesaria para el desarrollo del sector. Asimismo, la participación activa de todos los actores involucrados, el diálogo social y el uso inteligente de las nuevas tecnologías son claves para lograr una regulación efectiva y justa para los trabajadores de este sector

CONCLUSIÓN

Englobando estos capítulos en una sola idea se puede establecer que estas nuevas ideas innovadoras, que cambian y rompen los esquemas tradicionales deben ser de alguna manera reguladas atendiendo siempre a los principios generales del derecho y atendiendo a las externalidades producto de la creación de un marco jurídico. Evidentemente, estas nuevas propuestas que da la sociedad deben ser reguladas con nuevas propuestas innovadoras desde el punto de vista del derecho, es decir, estos servicios y demás formas de trabajar y de innovar, que afecten los derechos laborales y afecten directamente el derecho laboral, deben ser abordadas desde una idea innovadora y no tradicional siempre respetando los principios generales del derecho. Es importante destacar que estas nuevas propuestas de negocios traen consigo retos para los juristas porque llenan a la legislación de nuevos vacíos legales que deben ser llenados de una manera u otra para evitar desigualdades e injusticias en la sociedad.

Entonces se tiene que, como idea conclusiva, la necesidad de regular los servicios de delivery, pero surge la pregunta de ¿Cómo hacerlo?, pues esta pregunta parece tener una sola respuesta pero la realidad es que pueden ser varias, dependiendo bastante del marco regulatorio general, la constitución y los principios generales del derecho. A modo de propuesta y como conclusión de este trabajo de investigación, se buscará proponer una respuesta a esa pregunta y a la necesidad de regulación que busque proteger los derechos laborales de cada operador de domicilio y demás personas que trabajen bajo una figura similar y que además busque el desarrollo de estas nuevas ideas de negocio en beneficio del empresario y creador de estas ideas. Así que como primer punto para dar respuesta a la pregunta es, crear la figura laboral de estos operadores o prestadores de servicio a través de una modificación en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, en la que se regule esta forma especial de trabajar y buscar ingresos para sustentar a los hogares.

Como segundo punto, crear por vía de reglamento a la ley, el régimen específico de la prestación del servicio, del trabajo en sí adoptando medidas de carácter general y abstracto que beneficien tanto al trabajador que hace la actividad de delivery o actividades conexas, como al empresario que desarrolla la plataforma y emprende en esta idea, siendo una de estas medidas la búsqueda del punto de equilibrio entre las demandas de los operadores y la capacidad de los desarrolladores de las plataformas de crecer económicamente.

Como se pudo observar, el estado venezolano en un intento de regulación creó la Providencia Administrativa N° 014/2024 en la Gaceta Oficial N° 42.827, pero que luego del paso del tiempo quedó derogada por la ineficacia que tuvo en la práctica y desarrollo cotidiano de las actividades de delivery, mostrando un claro ejemplo de la seriedad de crear una regulación que llene un vacío legal de manera

eficaz y atendiendo a todos los factores que puedan ser influenciados por esta regulación, buscando siempre el equilibrio.