

# Sobre la laboralidad de la prestación de servicios de los «colaboradores» de Amazon Flex

Comentario a la **Sentencia del Juzgado de lo Social número 14 de Madrid 31/2023, de 2 de febrero**

**María Teresa Igartua Miró**

*Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.*

*Universidad de Sevilla (España)*

[igartua@us.es](mailto:igartua@us.es) | <https://orcid.org/0000-0002-4614-6270>

## Extracto

La sentencia estima la naturaleza laboral del vínculo de la empresa Amazon con sus colaboradores «pretendidamente independientes» cuando la organización y gestión de la prestación se encomienda a una *app*. La argumentación se centra en las notas de la laboralidad, poniendo especial acento en la concurrencia de la ajenidad (por el desvalor de los medios empleados por unos –los colaboradores– y otra –la empresa–) y de la dependencia (pese a la apariencia de libertad organizativa abanderada por la organización).

**Palabras clave:** algoritmo; plataforma; *app*; laboralidad; ajenidad; dependencia; Amazon.

Recibido: 16-06-2023 / Aceptado: 19-06-2023 / Publicado (en avance *online*): 13-07-2023

**Cómo citar:** Igartua Miró, M. T. (2023). Sobre la laboralidad de la prestación de servicios de los «colaboradores» de Amazon Flex. Comentario a la Sentencia del Juzgado de lo Social número 14 de Madrid 31/2023, de 2 de febrero. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 476, 183-192. <https://doi.org/10.51302/rtss.2023.19229>

# On the employment status of the provision of services by Amazon Flex "collaborators"

Commentary on the Ruling of Madrid Social Court number 14 31/2023, of 2 February

**María Teresa Igartua Miró**

*Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.*

*Universidad de Sevilla (España)*

[igartua@us.es](mailto:igartua@us.es) | <https://orcid.org/0000-0002-4614-6270>

## Abstract

The judgment considers the labour character of the relationship between the company Amazon and its "supposedly independent" collaborators when the organisation and management of the service is entrusted to an app. The reasoning focuses on the characteristics of the employment relationship, placing special emphasis on the "alienation" (due to the disvalue of the means employed by one –the collaborators– and the other –the company–) and on dependence (despite the appearance of organisational freedom championed by the organisation).

**Keywords:** algorithm; platform; app; labor alienation; dependence; Amazon.

Received: 16-06-2023 / Accepted: 19-06-2023 / Published (online preview): 13-07-2023

**Citation:** Igartua Miró, M. T. (2023). On the employment status of the provision of services by Amazon Flex "collaborators". Commentary on the Ruling of Madrid Social Court number 14 31/2023, of 2 February. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 476, 183-192. <https://doi.org/10.51302/rtss.2023.19229>

## 1. Marco normativo y jurisprudencial de referencia

La [sentencia](#) objeto de estas breves notas gira en torno a la laboralidad de los «colaboradores» que prestan sus servicios de reparto de paquetería en la división de Amazon Flex.

La centralidad normativa la ocupa el [Real Decreto-Ley 9/2021, de 11 de mayo](#), tácitamente sustituido por la [Ley 12/2021, de 28 de septiembre](#), por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales. Norma que, como es sabido, introduce una nueva [disposición adicional \(la vigesimotercera\)](#) al Estatuto de los Trabajadores (ET) incluyendo una presunción de laboralidad en relación con las personas prestadoras de servicios en el ámbito de las plataformas digitales de reparto, con el siguiente tenor:

Por aplicación de lo establecido en el artículo 8.1, se presume incluida en el ámbito de esta ley la actividad de las personas que presten servicios retribuidos consistentes en el reparto o distribución de cualquier producto de consumo o mercancía, por parte de empleadoras que ejercen las facultades empresariales de organización, dirección y control de forma directa, indirecta o implícita, mediante la gestión algorítmica del servicio o de las condiciones de trabajo, a través de una plataforma digital.

Presunción que no afecta, especifica el legislador, «a lo previsto en el [artículo 1.3 de la presente norma](#)»; operación que va a permitir a la empresa desvirtuar la presunción probando la existencia de alguna de las exclusiones previstas en el mismo. De esta forma, no se deja fuera de juego, sino más bien al contrario, el tradicional sistema de indicios de construcción jurisprudencial con sus consabidas ventajas e inconvenientes, con una notoria flexibilización que ya había aparecido en las decisiones judiciales precedentes, pues no en vano las facultades empresariales pueden ejercerse directamente, pero también de manera indirecta o implícita. La norma, además, introduce un precepto (nueva letra d) en [art. 64.4 ET](#)) dedicado a los derechos de información de los representantes de los trabajadores, esencial para la transparencia y posible control de la gestión algorítmica, que no recibirá atención en este momento.

El legislador ha concedido una relevancia tal a esta materia como para proceder a la tipificación penal de su transgresión en la [Ley orgánica 14/2022, de 22 de diciembre](#). Pese a las críticas recibidas por el cambio legal, su defectuosa técnica jurídica, las dudas suscitadas acerca de su ámbito de aplicación, su alcance y, especialmente, el ajuste al principio de

intervención mínima, se añade un [apartado 2.º al artículo 311 del Código Penal](#) que sanciona a quienes «impongan condiciones ilegales a sus trabajadores mediante su contratación bajo fórmulas ajenas al contrato de trabajo, o las mantengan en contra de requerimiento o sanción administrativa». Su exposición de motivos expresamente pone de manifiesto que:

La incorporación de las nuevas tecnologías a la organización del mercado de trabajo ha propiciado una forma de elusión de responsabilidades empresariales mediante el camuflaje jurídico del trabajo por cuenta ajena bajo fórmulas que niegan a las personas trabajadoras los derechos individuales y colectivos que a tal condición reconoce, con carácter de indisponibles e irrenunciables, la legislación laboral, con respaldo expreso de la Constitución y los tratados internacionales que vinculan a nuestro país.

Sitúa el núcleo del nuevo párrafo del artículo 311 en «la utilización espuria de un contrato o la desatención del llamamiento a adecuarse a la legalidad que se ha hecho mediante requerimiento o sanción al infractor o infractora». Y estos mismos elementos de «camuflaje jurídico» o la utilización «espuria» comparecen en la [sentencia](#) objeto de estas líneas.

Es preciso tener en cuenta, además, por su cita expresa, la conocida Sentencia del Tribunal Supremo (STS) [805/2020, de 25 de septiembre](#), en la que el Alto Tribunal analizó con detalle los presupuestos concurrentes en la prestación desempeñada, con grandes similitudes con la que aquí se expondrá, para incardinarla en el [artículo 1.1 del ET](#). Frente a la posición divergente de algún tribunal superior de justicia ([Madrid, 19 de septiembre de 2019 –rec. 195/2019–](#)), respecto a la doctrina mayoritaria que se inclinaba por la laboralidad de la prestación de servicios desempeñada por las personas dedicadas al reparto en plataformas, el Tribunal Supremo (TS) unifica doctrina afirmando que se trata de una prestación por cuenta ajena, casando la mentada resolución. El TS aborda la cuestión de forma irreprochable, descartando la necesidad de elevar una cuestión prejudicial al Tribunal de Justicia de la Unión Europea. El pronunciamiento, profusamente estudiado por la doctrina, incide en la flexibilización de la nota de la dependencia en la sociedad posindustrial, pues «[l]as innovaciones tecnológicas han propiciado la instauración de sistemas de control digitalizados de la prestación de servicios», perviviendo el sistema indiciario como el más adecuado para identificar la concurrencia de la relación laboral. Sistema que goza de buena salud (muestra de ello, por todas, [STS 254/2023, de 11 de abril](#), sobre el carácter laboral de la relación de una periodista con Radio Televisión Madrid).

Tras pasar revista a las sentencias más señeras, extrae los indicios más comunes de ajenidad (adquisición de los frutos desde el principio por la empresa, no asunción de riesgos por la persona trabajadora y falta de aportación de un capital relevante) y dependencia, en especial la inserción en la organización de la empleadora, que programa la actividad –aun de modo flexible– y la ausencia de organización empresarial propia de la persona empleada. A continuación, analiza la concreta prestación de servicios para Glovo, exponiendo paso a paso los principales rasgos que permiten afirmar sin titubeos la laboralidad de la relación,

excluyendo las condiciones de la [Ley del Estatuto del Trabajo Autónomo](#) para tener la condición de «trabajador autónomo económicamente dependiente» ([art. 11.2](#)). Un dato esencial, a juicio del TS, es que ni la facultad de rechazar los servicios, la elección de la franja horaria, ni la posible prestación para varias plataformas excluyen la subordinación, aunque pudieran «empañarla». Ello unido a los controles que la empresa ejerce, incluso a través de la valoración de la clientela, que son indicios claros de dependencia. Además, se aprecia la ajenidad en los frutos, en los riesgos y en los medios y el desvalor de la plataforma digital frente al del teléfono móvil y la motocicleta.

La [sentencia](#) que se procede a comentar es claramente deudora en sus principales razonamientos de esta doctrina y pone el acento en datos que ya comparecían allí como son la «apariencia» de libertad o independencia «ficticia» y los «nuevos» indicios de laboralidad, así la reputación *online* (medida por el sistema de puntuación) o el control a través de medios digitales como la geolocalización.

Por último, es interesante también la [STS 684/2022, de 20 de julio](#), que declara la legitimación activa de los sindicatos más representativos (UGT y CC. OO.) que, de haberse seguido el procedimiento correcto en el despido, habrían podido ser llamados a configurar la comisión *ad hoc* para el periodo de consultas. La [Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón 638/2022, de 19 de septiembre](#), reconoce también la relación laboral entre 329 personas trabajadoras y Glovo app23, con una argumentación que ratifica la postura del TS y apuntala como criterios esenciales los del control (directrices, instrucciones e indicaciones) y la limitación de la libertad de las personas empleadas a través de la plataforma y el sistema de geolocalización permanente.

## 2. Breve síntesis del supuesto de hecho

La [sentencia](#) trae su origen de un procedimiento de oficio instado por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) tras el acta de liquidación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) en relación con las personas que entre noviembre de 2017 y septiembre de 2019 realizaron tareas de reparto de paquetería para la empresa Amazon Spain Fulfillment, SA (ASF) a través de la *app* Amazon Flex (más de 2.000 afectados). El acta –por falta de cotización y alta en el régimen general de la Seguridad Social– parte de la calificación de la relación jurídica entre la empresa y estos colaboradores como relación laboral, al concurrir las notas de ajenidad y dependencia.

Un aspecto de particular relevancia en los hechos probados, junto a la identificación de la empresa y su objeto social, es la reproducción literal del acuerdo contractual que une a la empresa con los repartidores, caracterizado como mercantil –no laboral–, insistiendo en la condición de contratista independiente. Asimismo, se constata cómo se desarrolla la prestación y qué papel juega la creación de la *app* a efectos de gestionarla y el recurso a

colaboradores independientes que entran en contacto a través de la página web. Se detallan los medios que pone el trabajador para el desarrollo de su actividad profesional (dispositivo móvil, medio de transporte no motorizado y otro equipamiento que pudiera resultar necesario), así como la libertad para prestar servicios para otros competidores o cláusula de «no exclusividad» y otras condiciones como la remuneración y forma de pago, los estándares de conducta, la imposibilidad de entrega y la capacidad de la empresa para prescindir del colaborador, entre las más relevantes.

Queda constancia de la visita girada por la ITSS el día 13 de septiembre de 2019 que concluyó con el acta de liquidación, indicando la incorporación al expediente de las alegaciones de la empresa e informe de la propia Inspección, habiendo solicitado la TGSS la incoación de procedimiento de oficio.

### 3. Fundamentos jurídicos y claves de la doctrina judicial

En la fundamentación jurídica de la [sentencia](#) toma especial protagonismo el escrito de la TGSS, esencial para reconocer la laboralidad de la relación.

Los argumentos esgrimidos a favor de la dependencia, en breve síntesis, serían:

- Uso de vehículos cuyas características excluyen la aplicación del [artículo 1.3 g\) del ET](#).
- La *app* no actúa como mera intermediaria.
- Existe subordinación de los colaboradores, que carecen de una infraestructura u organización empresarial, plasmada en la previa inscripción y el control ejercido por la plataforma.
- El control recae sobre la idoneidad del repartidor, del vehículo, de su titularidad, permiso de circulación y permiso de conducción, alta en el impuesto sobre actividades económicas y cumplimiento de obligaciones fiscales y de Seguridad Social.
- Más relevante aún es el control ejercido respecto a la propia actividad de reparto: la *app* controla el tiempo dedicado a la actividad, los tiempos de conexión, los tiempos de reparto y elabora las facturas, sin que el colaborador tenga control sobre el servicio, ni en su diseño ni planificación. Además, determina las zonas geográficas, planifica el trabajo e incentiva la conexión en determinados horarios y zonas.
- A través de la *app* se evalúa el trabajo de los repartidores, en función de los volúmenes de cancelación, de desconexiones, de opiniones de los clientes, pudiéndose derivar la resolución del contrato del repartidor, reservándose la empresa la facultad de desactivar la cuenta ante un determinado periodo de inactividad.
- Impone también un determinado código de conducta.

Para afirmar la existencia de ajenidad se destaca lo siguiente:

- Los clientes no contactan con el repartidor a través de la *app*, sino que lo hacen directamente con la empresa, que posteriormente organiza la distribución.
- El repartidor no participa en beneficios, el servicio se factura al cliente por Amazon, que posteriormente retribuye a aquel, que en momento alguno asume el riesgo y ventura sobre la actividad. En caso de imposibilidad de entrega, se retorna el paquete al centro logístico, pese a lo cual sigue cobrando el bloque.

Frente a estas afirmaciones, la empresa alega el desconocimiento por parte de la TGSS de la actividad desarrollada por ASF que, a su juicio, confunde con la actividad de otras plataformas de reparto. Trata así de poner distancia con casos anteriores, definiéndose como un operador logístico, con almacenes propios, que no actúa como intermediador entre cliente y repartidor, aduciendo una serie de puntos:

- Es una operadora de transporte con autorización administrativa para actuar en calidad de tal, sin vender los productos, limitándose a almacenar y gestionar su distribución, contratando el servicio de transporte a empresas del sector o a autónomos, pretendiendo también reforzar el carácter mercantil de la relación achacando al intervencionismo de la ley de transporte su control sobre la idoneidad del vehículo o la realización de la actividad en el lugar y momento pactado.
- No existe proceso de selección como tal, ni entrevistas, ni hay un número mínimo o máximo de personas que puedan acceder al sistema.
- Niega la existencia de algoritmo que busque al repartidor cercano, que valore el servicio por este prestado o que le castigue en caso de desconectarse o aceptar bloques no incluyéndolo en futuras ofertas de bloques.
- La *app* lo que hace es ofertar los bloques existentes con sus características y las personas en alta deciden si lo eligen y, en su caso, lo hacen según su conveniencia. La aplicación se limita a fijar la franja horaria del bloque, su precio, y se ofrece una ruta posible en función de los puntos de entrega que el repartidor no tiene que seguir y puede modificar a su conveniencia.

Los dos sindicatos actuantes prácticamente suscriben las tesis de la TGSS, haciendo hincapié en la ajenidad y en el papel de la *app* que realmente es la que permite la actividad y no el vehículo, asimismo en el control a través de la geolocalización (Federación de Servicios a la Ciudadanía de CC. OO.). Trayendo a colación UGT (Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo) la crucial [STS de 25 de septiembre de 2020](#) ya citada, parando mientes en la asistencia al centro de ASF a recoger los paquetes, siendo la logística la esencia de la actividad desarrollada que la empresa realiza con su propia estructura y medios.

La posición de la **sentencia** sobre la naturaleza jurídica del vínculo entre el colaborador y la empresa resulta incuestionable, aparece bien argumentada y se alinea con la jurisprudencia del TS, acogiendo *in totum* la postura de la TGSS. Desestima las alegaciones de la empresa sobre el incumplimiento de los requisitos formales exigidos en el procedimiento de oficio, por el carácter parcial o incompleto del expediente administrativo remitido, descartando que impida entrar en el fondo del asunto y la indefensión, sin que tampoco quede desvirtuada la presunción de certeza del acta de inspección por este motivo. Presunción, nos recuerda, que opera sobre los hechos directamente constatados (a través de la observación directa, entrevistas a un número de trabajadores, del examen personal y directo de la web) y con el carácter de *iuris tantum*. Descarta la alegación sobre el escaso número de entrevistas realizado, pues no se ha combatido que todos los colaboradores firman el mismo compromiso con unas condiciones idénticas de desarrollo de la prestación del servicio (FJ 2.º).

Tras pasar revista a sentencias previas que arrojan un alto grado de similitud con el caso enjuiciado, se detiene en averiguar si concurren los presupuestos sustantivos de la relación contractual, en concreto, la dependencia y la ajenidad, usando el tradicional método «indiciario». En apretada síntesis, concluye que la *app* es propiedad de la empresa y se emplea para organizar y controlar el trabajo, existiendo también un código de conducta que rige las relaciones de los repartidores con los clientes; concurre la ajenidad en los medios dada la esencialidad de la aplicación, titularidad de la empresa, en los riesgos, que asume la empresa, en los frutos, que no adquiere el repartidor, y en el mercado, siendo la empresa quien gestiona la relación con los clientes y fija los precios y los colaboradores no disponen de organización empresarial propia. Todo ello pese a que la empresa pone el acento en la ausencia de utilización por los repartidores de distintivo alguno de Amazon, el empleo de sus propios medios (vehículo propio y teléfono móvil) y el escaso volumen de reparto llevado a cabo por Amazon Flex que solo alcanza el 5 % del total. Factor que, unido a otros conflictos ya suscitados, ha llevado a la empresa a prescindir recientemente de esta división (al menos no se encuentra información disponible sobre la página oficial <http://flex.amazon.es>, a fecha 16 de junio de 2023).

Una vez realizadas las anteriores consideraciones, situaría uno de los aspectos más re-marcables de la sentencia en el levantamiento del velo de las condiciones «formales» en que según la empresa la actividad es desarrollada para centrarse en la realidad de los datos, afirmando que la manifestación de la empresa se basa más en la mera apariencia y en la propia finalidad para la que se creó la *app*, esto es, contar con una pluralidad de personas dispuestas a hacer portes sin asumir obligación laboral alguna con ellas, garantizando en todo caso el servicio, sobre todo en periodos de gran volumen de actividad, sin garantizarles ocupación cuando el volumen disminuye. Además, recuerda que la «aspiración básica de todo aquel que participa en este tipo de plataformas no es otra que la obtención de ingresos en cuantía y con una cierta periodicidad», a fin de satisfacer sus mínimos vitales, se entiende. Ello hará que el colaborador se vea compelido a aceptar las ofertas de los bloques que le van apareciendo, para tener una actividad remunerada continuada. Si a ello se suma la penalización por no aceptar los bloques, que será perder la expectativa de trabajo continuado y periódico

e, incluso, en casos de inactividad prolongada (180 días) poder ser dado de baja como colaborador, comparecen claros «matices» para valorar la libertad alegada. En definitiva, el repartidor pone en juego solo su trabajo personal (la dedicación personalísima del reparto), su vehículo (de «uso» personal y no profesional) y su teléfono, correspondiendo la organización y el control a la empresa, aunque lo realice a través de la *app*. La pretendida externalización o subcontratación por parte del colaborador, abanderada por la empresa como rasgo de autonomía, también queda desvirtuada en buena medida, pues exige que el otro repartidor también esté registrado en la *app*, por tanto, sujeta a su previa autorización.

Acoge, por tanto, plenamente las tesis del TS en relación con la ajenidad, incidiendo en la retribución, básicamente fija, aunque la aplicación prevea cuando un bloque se cancela con poca antelación a la hora de inicio del reparto o cuando un bloque no resulta atractivo por razón de su localización geográfica, la elevación del precio a abonar al repartidor, como modo de incentivar que sea escogido, que no refleja ni una variabilidad del precio ni una negociación o intervención del colaborador en su fijación.

Concluye el pronunciamiento con un pasaje decisivo:

[...] es ASF la que asume la competencia para adoptar la totalidad de decisiones del servicio, fijando sus condiciones de ejecución y retribución, y las circunstancias del día, hora y tiempo invertido en la ejecución; es la empresa la que fija el precio del servicio prestado y quien elabora y emite los modelos de facturación; es ASF la que asume el riesgo, pues si uno o varios paquetes no se pueden entregar, el paquete retorna a su centro y lo vuelve a incluir en un nuevo bloque sin que ello afecte a la retribución del colaborador; concurre la ajenidad de los frutos por cuanto es ASF quien se apropia de un modo directo del resultado de la prestación de trabajo, que redunde en beneficio de la propia empresa; concurre la ajenidad en los medios, comparando la importancia económica de la infraestructura creada por ASF y la propia *app* y los medios proporcionados por el colaborador (su teléfono y el vehículo o bicicleta en el que hiciera el transporte).

## 4. Trascendencia de la doctrina fijada

La doctrina establecida por la [sentencia comentada](#) está bastante apegada a la de la [STS de 25 de septiembre de 2020](#) en el caso Glovo y su trascendencia la fijaría en dos aspectos. El primero, en la admisibilidad de que la ITSS pueda realizar sus funciones de vigilancia y control con los medios de que dispone, siendo suficiente una muestra de los trabajadores, por ejemplo, a través de las entrevistas personales, probado el dato incuestionado de que las condiciones eran idénticas para todos los colaboradores, salvando lógicamente así la agilidad de los procesos, la entrega de un volumen de documentación razonable, la factibilidad de las actuaciones inspectoras y la presunción de certeza del acta. El segundo,

partiendo de los razonamientos del TS, dada la mayor sofisticación que va adquiriendo la gestión algorítmica, el tribunal es capaz de salvar escollos procedentes de la intención empresarial de «encubrir» la relación laboral bajo otras fórmulas ajenas al contrato de trabajo. En definitiva, el aspecto a destacar sería la clara consolidación de la línea de tendencia de la doctrina elaborada de forma muy argumentada por el TS que ratifica el acierto de aquella sentencia y la práctica unanimidad doctrinal y judicial en este ámbito, pese a la tozudez de las empresas.

Pronunciamientos de este tipo seguramente darán lugar a nuevas vueltas de tuerca en la configuración de la relación de las empresas y sus «trabajadores» mediando una *app*, siguiendo la trillada senda de «huida» de la laboralidad. Pero, además, probablemente ayudarán a desterrar las fórmulas más burdas, como esta de Amazon Flex, que parece ya finiquitada en nuestro país. El camino que queda por recorrer es la plena asunción en el sector de la laboralidad del vínculo y la necesidad de aplicar el paraguas protector del ordenamiento laboral a estas relaciones, sin que ello obste la conveniencia de completar la insuficiente regulación legal sobre la gestión algorítmica con mayores garantías de transparencia, tiempos de trabajo y disponibilidad, prevención de riesgos, igualdad y no discriminación, entre otras.