



Comisión  
Nacional de  
**Productividad**

# **Garantías Básicas a Prestadores de Servicios a Través de Plataformas Digitales**

**Comisión Nacional de Productividad**

**Santiago, Chile**

**3 de Junio de 2020**

## La CNP y las Plataformas Digitales

La Comisión Nacional de Productividad (CNP), es una institución **independiente y de carácter técnico**, que tiene por misión asesorar al Presidente de la República en materias orientadas a aumentar el crecimiento económico y el bienestar.

Desde 2015, ha realizado 7 investigaciones, una de ellas relativa a las llamadas *tecnologías disruptivas*, y sus efectos sobre los sectores transporte, alojamiento, finanzas y telemedicina.

Se analizó la regulación en los ámbitos del derecho laboral, tributario, de libre competencia y derechos del consumidor.

Esta presentación se enfoca en los hallazgos de dicho estudio que son pertinentes al Proyecto de Ley que Establece Garantías Básicas a Prestadores de Servicios a Través de Plataformas Digitales.

# Hallazgos más relevantes para el proyecto de ley

1. **Aumento exponencial** de prestadores de servicios en plataformas digitales
2. **Mejor calidad y menores precios** de las plataformas que los mecanismos tradicionales.
3. **Elevan competencia y bienestar.**
4. **Mayor eficiencia** porque se generan ganancias de productividad.
5. **Mayor flexibilidad** ya que los prestadores de servicios de las plataformas pueden dedicarse a ellas a tiempo completo o parcial, complementando ingresos principales.

## Mayor eficiencia de las plataformas, ¿de dónde viene?

- Las plataformas permiten mayor **coordinación entre la oferta y la demanda** que los canales tradicionales.
- Se **aprovecha al máximo la información**, ya que clientes y prestadores toman decisiones de manera descentralizada.
- Repartidores, conductores, *shoppers*, etc., **se vuelven disponibles** en los lugares y momentos en que hay demanda y en que su rutina lo permite.
- Los prestadores de servicios pueden **aprovechar tiempos muertos**.
- Todo esto genera una **gran capacidad de adaptación** a los cambios del entorno: se movilizan rápidamente recursos cuando y donde se requieren.
- Las plataformas **generan datos**, lo que permitiría a la autoridad fiscalizar y regular con mayor eficiencia

# Apreciaciones CNP al Proyecto de Ley

## Artículos 1 y 2:

- Precisar en qué casos se considerará que un participante de la plataforma es efectivamente un prestador de servicios susceptible de ser sujeto de protección por parte de la ley.
- Hay plataformas de características muy diversas, donde las disposiciones de la ley generarían efectos muy disímiles. En algunos casos, serían imposibles de aplicar
  - Extremos: Airbnb y Mercadolibre vs. Uber o Cornershop.

# Apreciaciones CNP al Proyecto de Ley

## Artículo 3:

### Sobre el pago por hora:

- Interfiere directamente en los mecanismos que generan la eficiencia de las plataformas,
- Es incompatible con la movilización eficiente y descentralizada de los recursos
- Reduce la autonomía del prestador de servicios.
  1. La plataforma **fijará dónde y cuándo** el prestador de servicios debe estar disponible.
  2. **Elimina la posibilidad de rechazar tareas** que no le son convenientes.
  3. **Limita la capacidad de respuesta** ante las variaciones de oferta y demanda
  4. Incrementa la **concentración de los servicios en zonas de alto poder adquisitivo**
  5. Requiere de **exclusividad del prestador con una plataforma**. (reducción de competencia, peores condiciones para quienes se pretende proteger).
  6. **Reduce los incentivos a realizar las tareas de manera rápida y eficiente.**

# Apreciaciones CNP al Proyecto de Ley

## Artículo 4:

Estimamos correcto extender la protección a los prestadores de servicios.

Las plataformas deben proveer un seguro de responsabilidad civil y la capacitación necesarios para realizar sus labores.

Sin embargo, al emitir boletas de honorarios, los prestadores de servicios **tendrían cobertura previsional, incluyendo el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y seguro de invalidez y sobrevivencia.**

De materializarse el anunciado seguro de desempleo para trabajadores a honorarios, sería irrelevante el dispuesto en este proyecto de ley.

# Apreciaciones CNP al Proyecto de Ley

## Artículo 5:

Estimamos la desconexión de los prestadores por parte de las plataformas debe ser regida de acuerdo a los **términos del contrato entre las partes**, siempre que estos no establezcan discriminaciones arbitrarias y existan mecanismos adecuados y transparentes de apelación.





Comisión  
Nacional de  
**Productividad**

**Muchas Gracias**

[consultascnp@cnp.gob.cl](mailto:consultascnp@cnp.gob.cl)

[www.comisiondeproductividad.cl](http://www.comisiondeproductividad.cl)

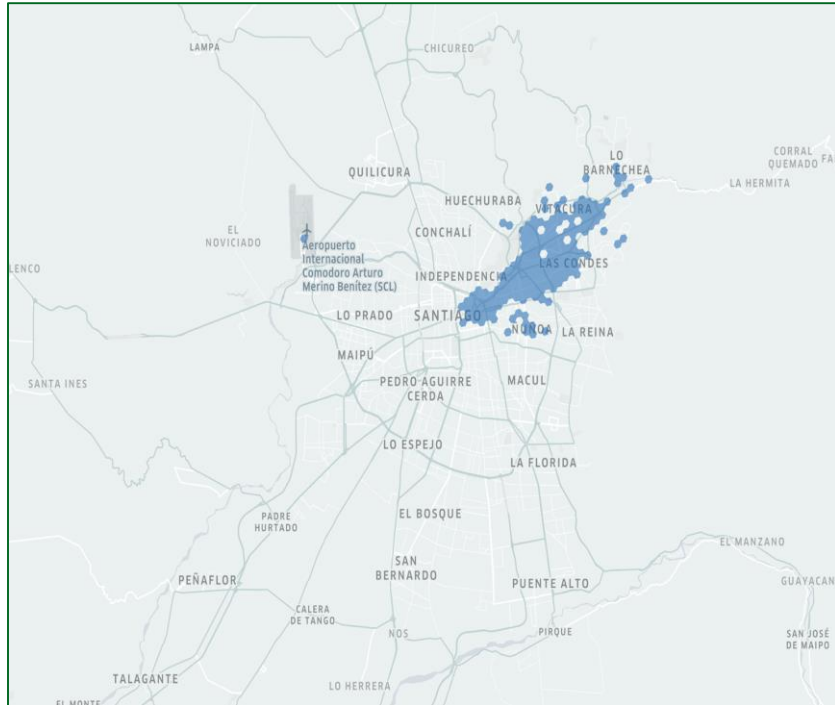
# Anexos



# Hallazgo 1: Presencia Económica de la Principal Plataforma de Transporte

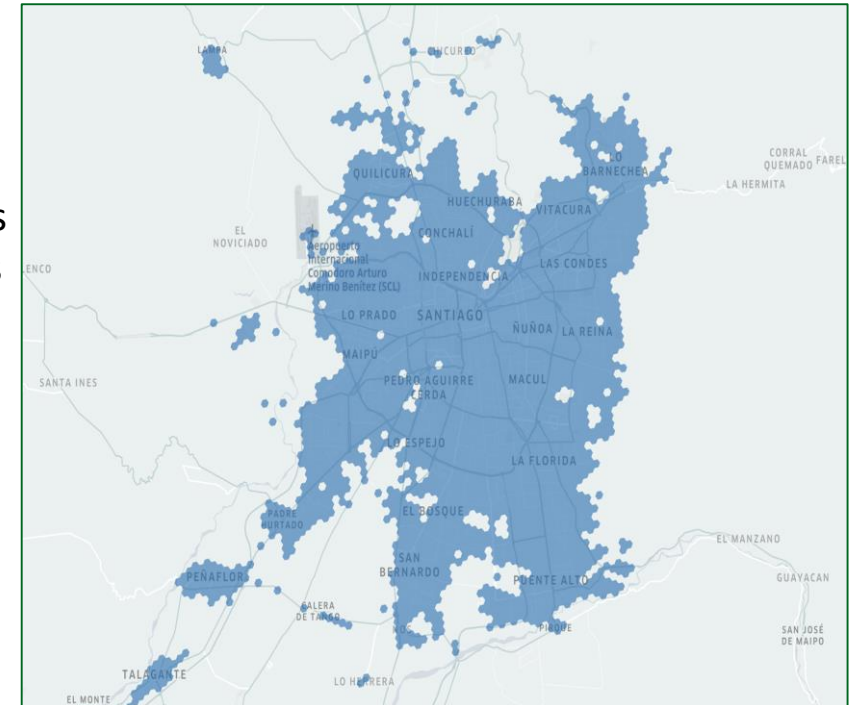
Solo Uber (incorporación del pago en efectivo junio 2016)

Julio 2015



En 2018:  
80.000 conductores  
+2 millones de usuarios  
+100 millones de viajes  
Uber ingresos  
Chile: US\$300mm

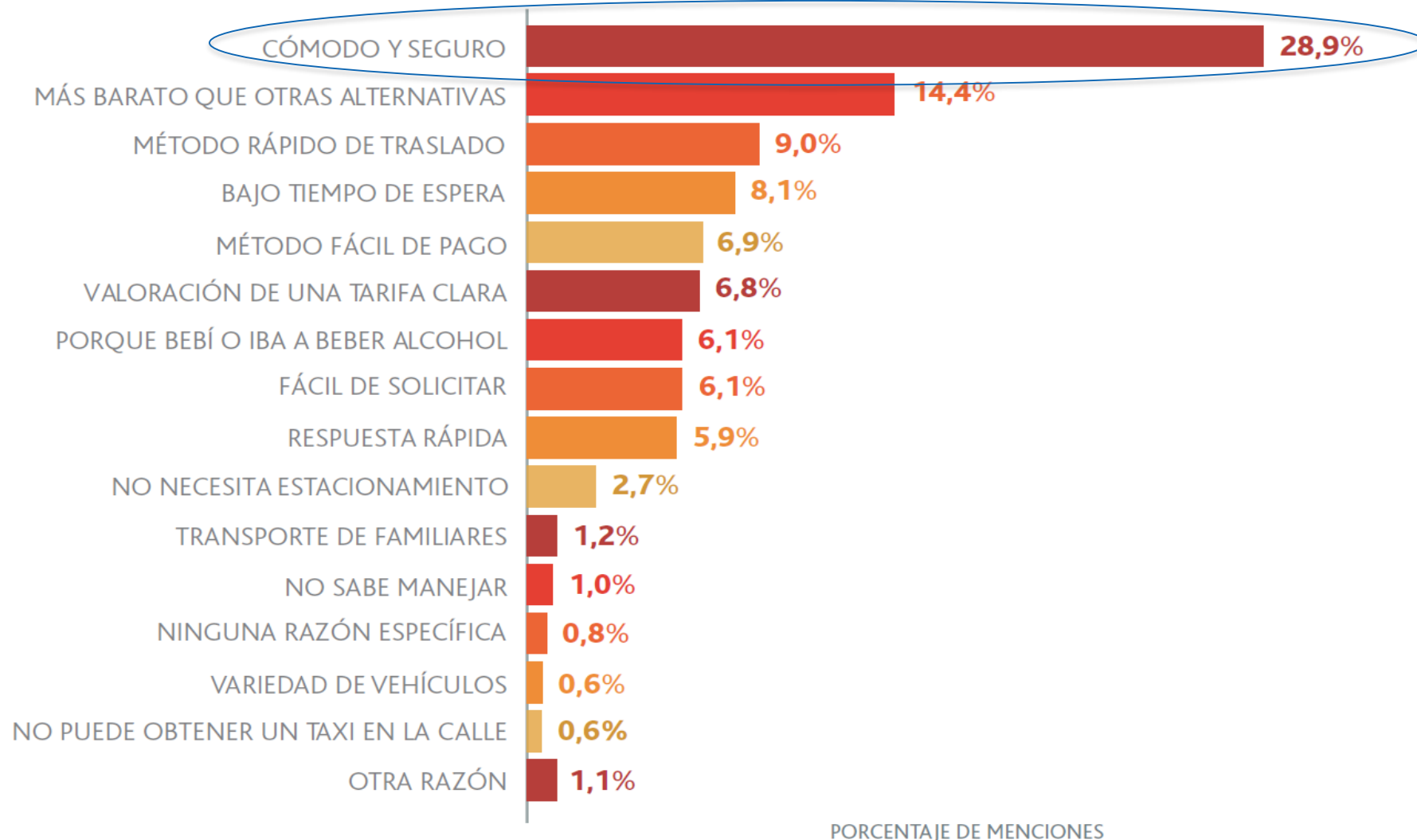
Julio 2018



En 2019:  
+100.000 conductores activos mensuales  
+2,2 millones de usuarios mensuales  
+100 millones de viajes

# Hallazgo 2: Plataformas de transporte ofrecen un mejor servicio (Encuesta CNP 2018)

**FIGURA 13** Principales razones de uso de las plataformas por usuarios frecuentes. Porcentajes del total menciones



## Hallazgo 3: Plataformas de transporte son más eficientes

¿Cuánto del ahorro en costos se debe a tecnología (eficiencia) y cuánto a menor regulación? (Plataforma vs. taxi tradicional)

### Factor Tecnología

- Eficiencia, velocidad, tiempo y utilización: ahorro entre 17%-52% (35% promedio)
- Depende de las “economías en red” (muchos autos y consumidores)

### Factor Regulación

- Costos de regulación e impuestos: costo de 2% del ingreso bruto del taxista

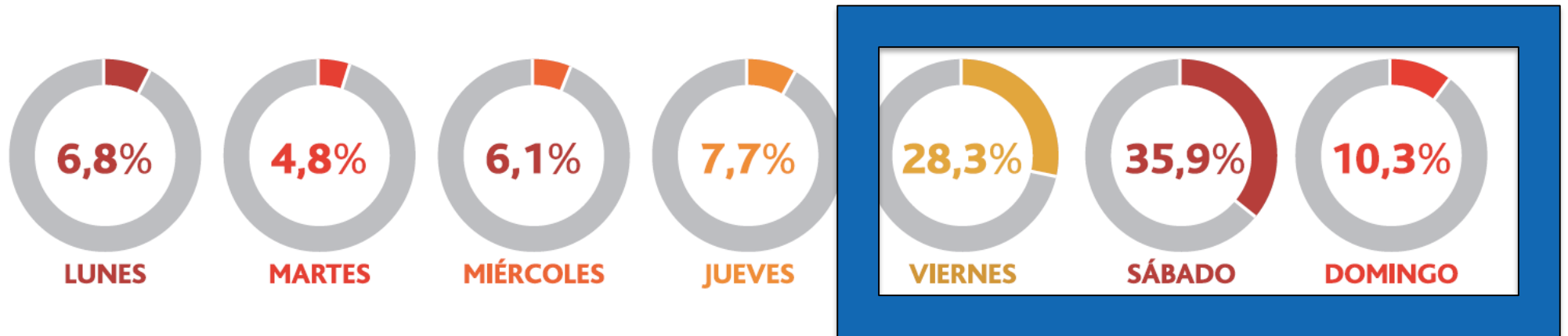
La capacidad competitiva de los vehículos de plataformas deriva de la tecnología, no de la ausencia de regulación o del modelo de negocio.

## Hallazgo 4: Plataformas de transporte elevan la competencia y el bienestar

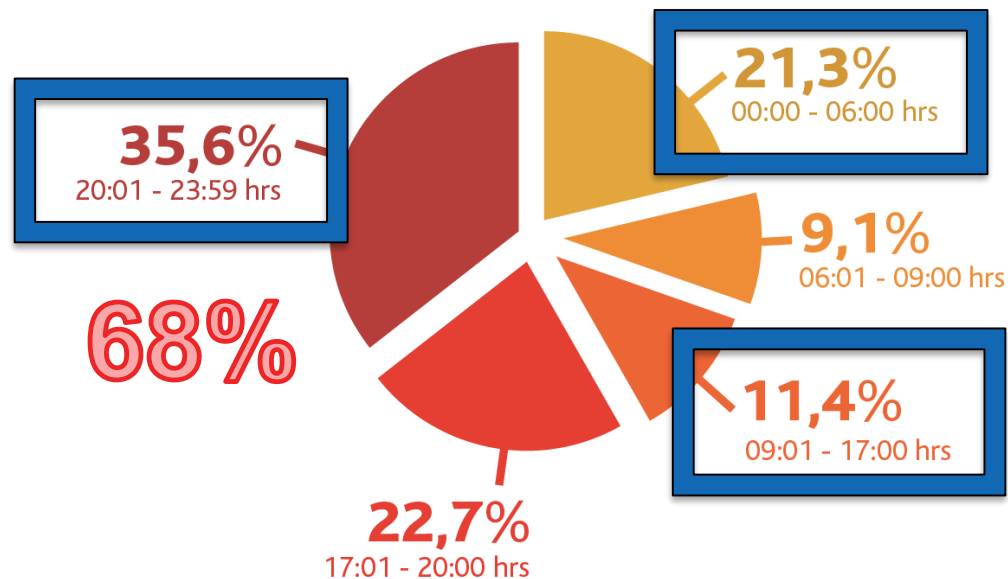
- a) **Competencia en precios** (comparar precios, ajustes a la demanda)- Precios de mercado no necesitan tarifa regulada, pasajero acepta costo
- b) **Competencia en calidad** (evaluación conductores, vehículo, uso de GPS)
- c) **Importante a la variedad** y la información
  - Competencia en accesibilidad (solicitud vía celulares y medios de pagos)
  - Competencia en variedad (city car, silla de niños, alta gama, silla de ruedas, XL)

# Hallazgo 5: La demanda se concentra en momentos y días determinados (Encuesta CNP 2018)

**FIGURA 8** Días en que los usuarios frecuentes más utilizan las plataformas digitales de transporte con conductor. Porcentajes del total menciones



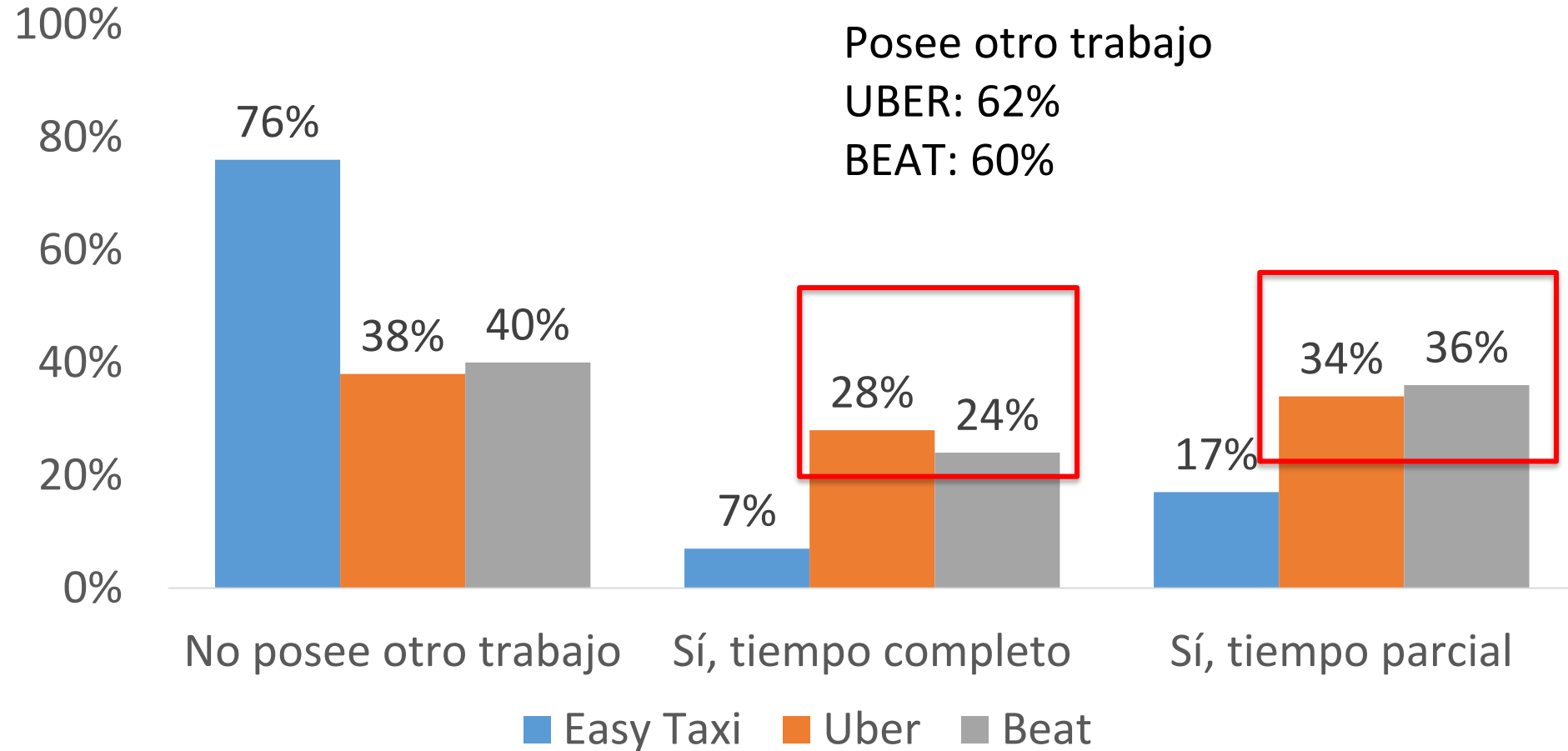
**FIGURA 9** Bloques horarios en que los usuarios frecuentes utilizan las plataformas



**74,5%**

## Hallazgo 6: conductores con circunstancias muy diversas

Figura 3.21. Empleo adicional de conducir, conductores Easy Taxi (2017), Uber (2017) y Beat (2018)



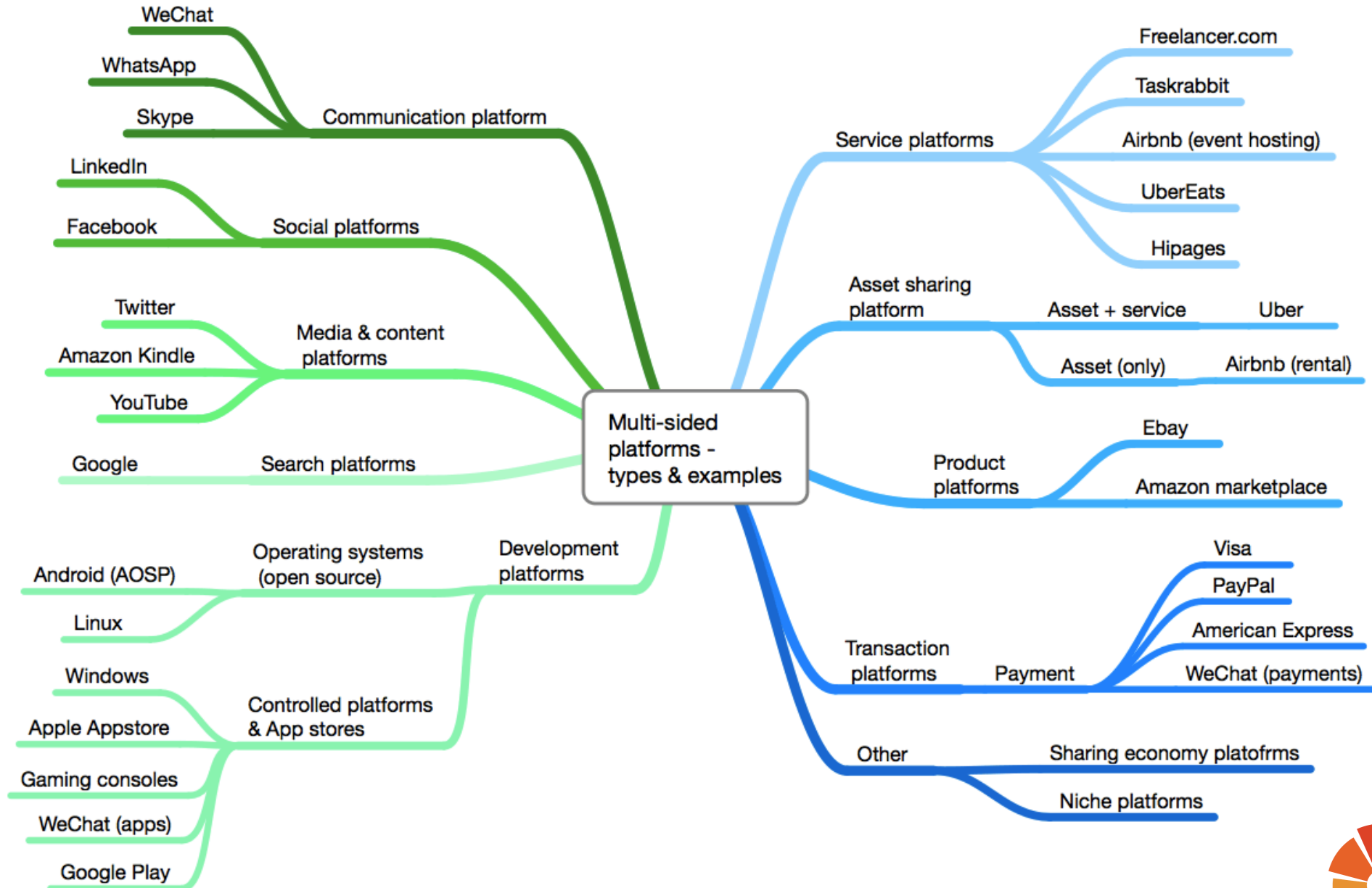


## Hallazgo 7: Plataformas suelen complementar el ingreso principal

Tabla 3.11. ¿Qué representa el ingreso percibido como taxista o conductor de plataforma?

	Easy Taxi	Uber	Beat
Única fuente de Ingreso	39%	28%	30%
Ingreso Principal	20%	15%	15%
Complemento a su ingreso principal	41%	57%	56%

# Plataformas multilaterales



# Plataformas de Delivery: Variedad de Servicios y Formas de Proveer

	Una encomienda	Múltiples encomiendas			
<b>Auto agendamento puro:</b> Emparejamiento de conductores y encomiendas en tiempo real					
<b>Agendamento centralizado híbrido:</b> Basado en turnos, retiro de encomiendas desde bodega o tienda					
<b>Emparejamiento en ruta:</b> Emparejar encomiendas con una ruta pre-planificada de un conductor					
<b>Leyenda:</b>	Origen	Destino	Ruta Labor extra	Ruta sin encomienda	Ruta consolidada
Conductor					
Encomienda A					
Encomienda B					

# Desafíos y Oportunidades

**Chile se encuentra en una posición privilegiada para adaptarse a la nueva era digital, pero su éxito no está garantizado**

**El éxito de la transformación digital del país depende de la transformación del Gobierno, las empresas, y los ciudadanos**