

## **ACUERDO SECTORIAL DE BUENAS PRÁCTICAS**

Este compromiso es el resultado del diálogo periódico entre las plataformas digitales de reparto a domicilio Glovo, Deliveroo, Uber Eats y Stuart, y las asociaciones de repartidores legalmente constituidas Asociación Española de Riders Mensajeros- Asoriders, Asociación Profesional de Riders Autónomos- APRA, Asociación Autónoma de Riders- AAR.

Atendiendo al diálogo constructivo impulsado con las asociaciones de repartidores, las plataformas digitales asumen los siguientes compromisos sectoriales con la voluntad de establecer las mejores prácticas en el sector que garanticen la seguridad de los repartidores y la transparencia en las relaciones entre estos y las plataformas, como prioridades compartidas por ambas partes.

### **1. Compromiso sectorial de seguridad durante las distintas fases de la crisis sanitaria**

La seguridad es una prioridad para las plataformas digitales de reparto. Lo era antes del Covid-19, lo ha sido durante el contexto de la crisis y lo seguirá siendo en los tiempos de nueva normalidad. En este sentido, las plataformas se comprometen a seguir observando las medidas de higiene y seguridad necesarias para evitar los contagios por coronavirus en la actividad de reparto y en concreto:

- Facilitar recursos apropiados para la protección de los repartidores en el caso de que sea recomendado por las autoridades pertinentes.
- Impulsar la comunicación y coordinación entre los restaurantes, comercios, las plataformas y los repartidores para el cumplimiento de la Guía para un reparto seguro para todos, evitar las aglomeraciones en los restaurantes y mantener la distancia social de seguridad en todo momento.
- Revisar la Guía de para un reparto seguro para todos en función de la evolución de la situación sanitaria y siempre de acuerdo con las recomendaciones de las autoridades.
- Informar a los usuarios de las plataformas de las medidas de seguridad.

### **2. Compromiso sectorial de actuación en caso de situaciones de emergencias meteorológicas**

Esta ha sido una de las principales sugerencias de las asociaciones de repartidores que representan los intereses de este colectivo. De acuerdo con el compromiso con la seguridad, Glovo, Deliveroo, Uber Eats y Stuart se comprometen a reforzar sus respectivos protocolos de actuación en los casos de emergencias y en concreto:

- Establecer mecanismos de seguimiento para detectar y actuar en el caso de incidencias que puedan afectar el normal desarrollo del servicio, tales como

emergencias, meteorología extrema, u otras situaciones que pongan en peligro la seguridad de los repartidores.

- En diálogo activo y permanente con las asociaciones de repartidores, se valorará la situación siguiendo las indicaciones de las autoridades locales competentes para anticiparse a escenarios de riesgo y adoptar los cambios operativos pertinentes y/o el cierre parcial o total del servicio necesarios para salvaguardar la seguridad.

### **3. Lucha contra el fraude y la cesión no autorizada de cuentas**

Ofrecer a los repartidores un correcto funcionamiento del sistema y una óptima colaboración con las plataformas es igualmente una prioridad compartida. En el contexto de una crisis económica en la que el reparto de comida a domicilio puede jugar un importante papel para la reactivación de la actividad hostelera y facilitar la desescalada, Glovo, Deliveroo, Uber Eats y Stuart se comprometen a:

- Asociaciones y plataformas colaborarán para evitar el uso no autorizado de cuentas y establecer mecanismos de detección y control proponiendo soluciones innovadoras y eficaces para hacer frente a estos casos.

### **4. Diálogo permanente**

Para asegurar una mejora continua del funcionamiento del sector y de la relación entre las plataformas y los repartidores, Glovo, Deliveroo, Uber Eats y Stuart, por una parte, y las asociaciones de repartidores, por otra, acuerdan:

- Establecer un diálogo periódico y mantener encuentros trimestrales para analizar el cumplimiento de los compromisos de buenas prácticas, así como identificar nuevas áreas de mejora y mejores prácticas en el interés de la seguridad de los repartidores.
- Organización de reuniones mensuales con los equipos de operaciones de las plataformas. Las fechas y formato de las reuniones entre plataformas y asociaciones se consensuarán entre ambas partes.
- Establecimiento de un canal directo de contacto para resolver incidencias del servicio que no puedan resolverse por la vía habitual de acuerdo con los términos y condiciones de las plataformas.
- Todas las reuniones conjuntas se realizarán de acuerdo con un protocolo que garantice el cumplimiento en todo caso de las normas en materia de competencia.

### **5. Transparencia**

- Las plataformas digitales de reparto tendrán en consideración, de forma individual, a las asociaciones de repartidores para informarles de los cambios operativos relevantes que

les afecten, avanzando en mecanismos de transparencia que den estabilidad y confianza a los repartidores y permitan una mejor organización.

Con la firma de este acuerdo ambas partes, plataformas y asociaciones, se comprometen a comunicarlo públicamente y en el momento que se decida conjuntamente (plataforma individual y asociación), compartirlo con los colaboradores de cada plataforma, incluyendo información sobre las asociaciones firmantes, lo que ofrecen a los repartidores y como contactarles.

