

Don't GIG Up, Never!

Modelo de Condiciones de Servicio

JUNIO DE 2023



dontgigup.eu



Don't GIG Up, Never!

Modelo de Condiciones de Servicio

CON LA CONTRIBUCIÓN DE:

Heidi Ann Erbsen, Sabina Trankmann (University of Tartu); Odile Chagny (IRES); Thomas Haipeter, Fabian Hoose (Fondazione Giacomo Brodolini / University of Duisburg-Essen); Dominik Owczarek, Małgorzata Koziarek (Institute of Public Affairs – IPA); Louis Pérez Capitán, Sofía Fernández de Lucas, Rubén Ranz Martín (Unión General de Trabajadoras y Trabajadores); Sirin Celik (Fondazione Giacomo Brodolini / Svenska Transportarbetareförbundet); Michele Faioli (Università Cattolica del Sacro Cuore / Fondazione Giacomo Brodolini); Barbara De Micheli (Fondazione Giacomo Brodolini); Sofia Gualandi (Fondazione Giacomo Brodolini).

JUNIO DE 2023



La investigación para este informe ha contado con el apoyo de la Comisión Europea, la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, y ha recibido financiación en el marco de la convocatoria de propuestas VP/2020/004 (Mejora de los conocimientos especializados en el ámbito de las relaciones laborales). La responsabilidad de la información, opiniones, resultados y conclusiones o recomendaciones expresados en este informe corresponde exclusivamente al(a los) autor(es). La Comisión Europea no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información siguiente.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	2
MODELO DE CONDICIONES DE SERVICIO	4
1. Legislación aplicable	4
2. Tipo de relación entre la plataforma y el trabajador	5
3. Gastos de membresía de los trabajadores y los clientes	6
4. Asignación de tareas/trabajos	7
5. Política de remuneración	9
6. Cláusulas de no competencia	10
7. Derechos de propiedad intelectual	11
8. Servicios para clientes y trabajadores	12
9. Medios de solución de conflictos	14

INTRODUCCIÓN

El Modelo de Condiciones de Servicio forma parte del proyecto *Don't GIG Up, Never!* El proyecto, cofinanciado por la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión de la Comisión Europea, tiene como objetivo mejorar la experiencia y los conocimientos sobre el papel que los sindicatos y el diálogo social pueden desempeñar con respecto a la protección de los trabajadores de plataformas, basándose en los conocimientos adquiridos con el proyecto *Don't GIG Up!* (2018–2020). El proyecto se centra en las actividades laborales y los servicios prestados a través de plataformas laborales digitales. Al inicio de la investigación, de acuerdo con la caracterización propuesta en el proyecto *Don't GIG Up!*, las plataformas se dividieron en cuatro grupos en función de sus actividades principales, según la tabla siguiente.

Tabla 1. Clasificación de las plataformas laborales adoptadas en los proyectos *Don't GIG up!* y *Don't GIG up, Never!*¹

N.º	Tipo de plataforma	Ejemplo
1	Plataformas que combinan servicios de transporte de pasajeros.	Uber, Lift, otras.
2	Plataformas que combinan servicios de reparto de productos.	Deliveroo, Foodora, etc.
3	Plataformas que ofrecen desde «trabajos tradicionales» (jardinería, limpieza, cuidado de niños, etc.) hasta «servicios especializados» (<i>marketing</i> , publicidad, traducción, etc.), posiblemente también mediante subastas.	Task Rabbit, Helpling, etc.
4	Plataformas que externalizan microtareas, a menudo realizadas en la web, a una «multitud» de trabajadores (plataformas de <i>crowd-work</i>).	Amazon Mechanical Turk, etc.

En concreto, *Don't Gig Up, Never!* pretende profundizar en las actividades llevadas a cabo con éxito durante el proyecto *Don't GIG Up!*, centrándose en las plataformas laborales que ofrecen servicios distintos del transporte y el reparto, es decir, incluidos en las categorías 3 y 4 de la Tabla 1.

¹ Se adoptó una clasificación muy similar para las consultas sobre el paquete de la Ley de Servicios Digitales, es decir: (i) reparto de comida; (ii) transporte por carretera; (iii) traducciones, diseño, desarrollo de *software* o microtareas en línea; (iv) servicios de limpieza, fontanería o bricolaje a la carta; (v) otros.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Este «Modelo de Condiciones de Servicio» se basa en las Condiciones de servicio de las plataformas analizadas en el marco de la fase anterior del proyecto y recogidas en los siete Informes de Estudios de Caso por País².

En diversos contextos algorítmicos, han surgido problemas de igualdad informativa, pero la legislación vigente ha seguido siendo inadecuada para abordarlos. Otros obstáculos se derivan de la importante asimetría informativa entre quienes diseñan los algoritmos y quienes se rigen por ellos. La enorme ausencia de una supervisión plenamente reguladora nos obliga a recurrir a otras dos posibles vías para lograr una mayor transparencia: la autorregulación voluntaria y las acciones colectivas de los trabajadores a través de sindicatos y representantes en el lugar de trabajo. En las siguientes secciones, analizamos las posibilidades de abordar la responsabilidad algorítmica tanto desde dentro del sector como desde dentro de la propia empresa, debatiendo la posibilidad de aplicar cláusulas contractuales, códigos de conducta y declaraciones de impacto, para hacer frente a la cuestión de la responsabilidad algorítmica en los tipos de plataforma 3 y 4 mencionados anteriormente. Es posible que una autorregulación eficaz no siempre resuelva las cuestiones a las que nos enfrentamos y el problema de la equidad algorítmica. Se pueden exponer sólidos argumentos sobre los incentivos limitados que tienen las empresas para analizar rigurosamente las implicaciones que hay detrás de unas tecnologías que son tan rentables como potentes. No obstante, como demostraremos, puede haber cierto margen para analizar posibles alternativas desde dentro del sector. La explosión de organizaciones relacionadas con la IA que se centran en la responsabilidad del sector ofrece cierto optimismo sobre el hecho de que este pretenda abordar cuestiones de transparencia y responsabilidad.

A efectos meramente aclaratorios y de definición, las «Condiciones de Servicio» (también conocidas como «Condiciones», «Condiciones de Uso», «Condiciones Generales», etc.) son los acuerdos legales entre un proveedor de servicios y quien desea utilizar ese servicio. El proveedor del servicio establece las Condiciones; en ellas se detallan las normas que se aplican para cumplir un contrato concreto y forman una parte esencial del mismo. El contenido puede variar en gran medida según el servicio que la plataforma ofrezca, aunque hay un núcleo de contenidos recurrentes. Quienes deseen utilizar el servicio ofrecido deben aceptar cumplir las Condiciones. Un acuerdo legítimo de Condiciones es legalmente vinculante y puede estar sujeto a cambios por parte del proveedor del servicio, quien debe informar inmediatamente a los usuarios.

² Los Informes de Estudios de Caso por País del proyecto *Don't GIG Up, Never!* están disponibles aquí: <http://www.dontgigup.eu/resources/>

Observando las plataformas digitales de los tipos 3 y 4, se puede apreciar que la relación contractual entre la plataforma (es decir, el proveedor del servicio), los trabajadores (es decir, la primera categoría de usuarios, que participa, a través de su actuación para la plataforma, para garantizar el servicio) y los clientes (es decir, la segunda categoría de usuarios, que se benefician del servicio prestado) se establece y formaliza simplemente con la suscripción de las Condiciones de Servicio de la plataforma, lo que las hace interesantes como objeto de análisis tanto por sus textos como por cómo se aplican en la práctica.

Partiendo del análisis cruzado de las Condiciones de las plataformas de tipo 3 y 4 consideradas para los Estudios de Caso por País, el objetivo de este informe es establecer los posibles modelos que las plataformas digitales deben respetar en sus Condiciones de Servicio, cumpliendo los marcos jurídicos nacionales y de la UE vigentes sobre los aspectos más destacados (p. ej., condiciones de empleo, supervisión de los trabajadores, privacidad (también según el RGPD y las disposiciones relacionadas sobre calificaciones), legislación aplicable a efectos de empleo y seguridad social, etc.).

El resultado consiste en un breve documento con un enfoque de fácil lectura y adaptación, y con una gran variedad de posibles destinatarios interesados en su contenido. Este «Modelo de Condiciones de Servicio» puede servir de base a las empresas que gestionan las plataformas y que deseen prestar sus servicios de forma lícita en los países contemplados, así como mejorar las condiciones laborales de los trabajadores que operan a través de estas plataformas. En consecuencia, este documento puede ser una herramienta de apoyo para los interlocutores sociales (sindicatos y patronal) como lista de verificación para constatar las prácticas de las plataformas. Por último, este documento puede ser útil para que los usuarios de las plataformas, tanto trabajadores como clientes, tomen decisiones informadas sobre las plataformas digitales que utilizan para trabajar y prestar y adquirir servicios.

En cuanto a la estructura del documento, el «Modelo de Condiciones de Servicio» se divide en nueve secciones breves, que corresponden a los nueve temas en los que se centraron los investigadores nacionales que realizaron los estudios de casos al analizar las Condiciones y las buenas/malas prácticas de las plataformas seleccionadas. Para cada una de las nueve secciones, se incluye un *recuadro* en el que se enumeran las posibles mejoras de las Condiciones (en adelante, «T&C») de las plataformas, donde se recogen propuestas de modelos con observaciones añadidas siempre que existan diferencias notables en la legislación nacional y sobre aspectos que se dejarán a la negociación colectiva o a la elección personal de los trabajadores.

MODELO DE CONDICIONES DE SERVICIO

1. Legislación aplicable

Enfoque en la legislación aplicable a las actividades de las plataformas y la jurisdicción competente; aplicación de normativas y disposiciones sectoriales específicas a los usuarios de las plataformas; perímetros sectoriales de actividad de las plataformas.

RECUADRO 1 – Modelo de T&C

Las T&C deben aplicar la legislación en cumplimiento de los artículos 8 y 9 del Reglamento (CE) n.º 593/2008 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) y, en todo caso, los regímenes jurídicos nacionales derivados de la Directiva (UE) 2019/1152 relativa a unas condiciones laborales transparentes y previsibles en la Unión Europea.

En las T&C se deben especificar cuáles son las actividades realizadas a través de la plataforma indicando, además del(de los) sector(es) NACE registrado(s)³, a menudo relacionados con la información y la comunicación, el(los) sector(es) NACE específico(s) de los servicios reales prestados a través de la plataforma. Esto facilitaría (1) la identificación de convenios colectivos nacionales sectoriales; (2) la identificación de normativas nacionales relativas a sectores profesionales específicos o normativas de colegios/asociaciones profesionales (cuando existan).

En las T&C se debe garantizar el cumplimiento por parte de la plataforma de los regímenes jurídicos de la UE en materia de IA, también en relación con el Reglamento General de Protección de Datos, y aclarar la política aplicada a la protección y gobernanza de los datos de los trabajadores y las estrategias y herramientas establecidas para garantizar el derecho a la privacidad, incluida la portabilidad de la reputación digital.

En las T&C se debe especificar qué Tribunal es competente para resolver los conflictos entre la plataforma y los usuarios.

Las T&C deben redactarse con el apoyo de expertos jurídicos en la materia y no basarse únicamente en generadores automáticos de Condiciones disponibles en línea.

En las T&C se debe especificar qué reglamentos y disposiciones normativas específicas se aplican en la relación con el cliente (p. ej., derecho civil, derecho mercantil, etc.) y se deben proporcionar las referencias normativas más actualizadas.

³ <https://nacev2.com/en>

2. Tipo de relación entre la plataforma y el trabajador

Enfoque en la relación entre las plataformas y los trabajadores; en qué contrato(s) utiliza la plataforma (si lo(s) hay) y las consecuencias relacionadas en términos de derechos laborales y protección social; en la relación bipartita o tripartita entre la plataforma, el trabajador de la plataforma y el cliente.

RECUADRO 2 – Modelo de T&C

En las T&C de las plataformas de tipo 3 se debe aclarar cuál es la relación jurídica entre la empresa que gestiona la plataforma (proveedor de servicios), el usuario que actúa como trabajador a través de la plataforma (trabajadores de la plataforma) y el cliente (beneficiario del servicio).

Cuando la plataforma actúa como intermediario (mercado en línea de mano de obra y proveedor de servicios) entre los trabajadores de la plataforma y los clientes, en la plataforma de tipo 3 se debe aclarar en virtud de qué legislación puede prestar el servicio de intermediación laboral.

En caso de que en la plataforma se prevean varios modelos de acuerdos contractuales, en las T&C se debe especificar en qué circunstancias se aplicará cada modelo concreto.

Las T&C donde se determine el modelo de relaciones contractuales deben ser acordes con la legislación nacional, con la (próxima) Directiva de la UE relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales y con las sentencias de los Tribunales, con el fin de evitar posibles conflictos entre las T&C y las respectivas disposiciones legales.

3. *Gastos de membresía de los trabajadores y los clientes*

Enfoque en los costes de los servicios de las plataformas, los costes de membresía y las cuotas o comisiones cobradas a los trabajadores y/o clientes por el uso de la plataforma.

RECUADRO 3 – Modelo de T&C

En las T&C se debe aclarar si se requiere una suscripción para operar en la plataforma, ya sea como trabajador o como cliente, y definir el importe, método y frecuencia de pago, cualquier comisión adicional y el régimen fiscal aplicable.

Cuando en las T&C se requiera que el trabajador y/o el cliente sean miembros para usar la plataforma, también se deben aclarar la cantidad, el método y la frecuencia de pago y el régimen fiscal aplicable, además de detallar los servicios destinados a los suscriptores (prémium).

En el caso de comisiones/cuotas cobradas por operaciones individuales que tengan lugar en la plataforma, en las T&C se deben aclarar el importe del gasto (en términos absolutos o porcentuales), la parte a la que se cobra el gasto (el trabajador o el cliente, o ambos), el momento en que se cobra y el régimen fiscal aplicable.

En el caso de comisiones/cuotas cobradas en operaciones individuales que tengan lugar en la plataforma, en las T&C se debe aclarar para qué servicios se impone este gasto y cómo se establece su importe.

4. Asignación de tareas/trabajos

Enfoque en la modalidad de asignación de tareas/trabajos a través de las plataformas; en particular, el papel de la evaluación de competencias, la tecnología de inteligencia artificial y los mecanismos de calificación/clasificación.

RECUADRO 4 – Modelo de T&C

En las T&C se debe aclarar qué tipo de competencias técnicas y sociales se requieren para trabajar a través de la plataforma.

En las T&C se debe garantizar un sistema interno de verificación/certificación de las competencias de los trabajadores, antes de que puedan trabajar a través de la plataforma, con el fin de garantizar la seguridad y la satisfacción tanto de los trabajadores como de los clientes.

En las T&C se debe aclarar cuál es el papel de la intervención humana y/o la inteligencia artificial en relación con las declaraciones de competencias, la verificación/certificación de competencias y la posible calificación y/o clasificación de los trabajadores con respecto a estos procesos.

En las T&C se debe detallar el papel de la inteligencia artificial con respecto a la asignación de tareas/trabajos a través de la plataforma, explicando el funcionamiento de los algoritmos utilizados de forma clara y comprensible y, en consecuencia, debe cumplirse la legislación nacional relativa a los sistemas legítimos de rotación de puestos de trabajo, variaciones de tareas y discriminación.

En las T&C se debe garantizar la transparencia, explicando los detalles de la gestión algorítmica (p. ej., de la asignación de tareas y la fijación de precios), en cumplimiento de la (próxima) Directiva de la UE relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas digitales.

En las T&C se debe especificar si el contenido del algoritmo puede ser objeto de negociación con los trabajadores y los sindicatos.

En las T&C se debe especificar si en la plataforma hay un sistema de calificación a través de los comentarios de los clientes con respecto al desempeño de los trabajadores, se debe explicar su funcionamiento y criterios y se debe indicar si este sistema de calificación tiene un impacto y cómo afecta a la asignación de tareas/trabajos (tanto en términos de aumento de visibilidad como de impacto en el algoritmo, si lo hubiera), y en consecuencia, se debe cumplir la legislación nacional relativa a la supervisión legítima.

En las T&C se debe especificar si en la plataforma hay un sistema de clasificación, se debe explicar su funcionamiento y criterios y se debe indicar si este sistema de clasificación tiene un impacto y cómo afecta a la asignación de tareas/trabajos (tanto en términos de aumento de visibili-

dad como de impacto en el algoritmo, si lo hubiera) y, en consecuencia, se debe cumplir la legislación nacional relativa a la supervisión legítima.

En las T&C se debe aclarar el impacto de la aceptación o el rechazo del trabajador a realizar una tarea/trabajo en el futuro proceso de asignación de tareas y, en consecuencia, se debe cumplir la legislación nacional relativa a la supervisión legítima.

En las T&C se debe explicar si la plataforma supervisa la ejecución de la tarea/trabajo realizado por los trabajadores con medios electrónicos e inteligencia artificial y cómo lo hace y, en consecuencia, se debe cumplir la legislación nacional relativa a la supervisión legítima.

5. Política de remuneración

Enfoque en la política de remuneración de los trabajadores de plataformas; referencia a salarios mínimos legales/acordados colectivamente; participación de algoritmos, sistemas de calificación/clasificación para definir la remuneración; definición de umbrales o cifras exactas por parte de la plataforma, el cliente, el trabajador, o margen de negociación entre las partes.

RECUADRO 5 – Modelo de T&C

En las T&C se debe detallar la política de remuneración aplicada al trabajador de la plataforma con arreglo a la legislación nacional aplicable.

En las T&C se debe aclarar si los trabajadores de plataformas perciben una remuneración monetaria (transacción económica) o no monetaria (transacción de trueque, p. ej., mediante vales de compra, cupones de descuento u otras formas).

En las T&C se debe aclarar en qué medida la remuneración está definida por la plataforma.

En las T&C se debe indicar si existen umbrales/límites máximos de ingresos (mensuales y/o anuales) que los trabajadores pueden obtener a través de la plataforma, detallando las cifras (es decir, unidades y divisa) y explicando las razones para ello.

Para los países sin salario mínimo legal, en las T&C se debe aclarar si se aplican o no los salarios mínimos definidos por los convenios colectivos sectoriales. En este caso, el(los) sector(es) y el(los) convenio(s) colectivo(s) correspondiente(s) deberá(n) identificarse según la actividad laboral real que se lleve a cabo a través de la plataforma y el(los) sector(es) NACE específico(s).

6. Cláusulas de no competencia

Enfoque en el papel de las cláusulas de no competencia establecidas; incentivar o desincentivar el trabajo a través de otras plataformas (p. ej., debido al funcionamiento de los sistemas de calificación/clasificación) u otras formas tradicionales de trabajo.

RECUADRO 6 – Modelo de T&C

En las T&C se debe aplicar la normativa nacional y de la UE que rige el uso de cláusulas de no competencia, con el fin de proteger tanto los intereses de la plataforma como la libertad del trabajador de la misma.

En las T&C se deben aclarar las normas y sanciones aplicadas en caso de que el trabajador de la plataforma eluda la plataforma y formalice una relación contractual directamente con el cliente.

En el caso de que en las T&C se incluyan cláusulas de no competencia para los trabajadores de la plataforma, deberán especificarse los motivos de esta limitación, los sujetos respecto a los cuales existen estas limitaciones, la limitación geográfica, la duración de las limitaciones y las posibles sanciones en caso de incumplirlas.

7. Derechos de propiedad intelectual

Enfoque en las limitaciones aplicadas a la propiedad intelectual de los contenidos vendidos a través de las plataformas analizadas y las posibilidades y límites de su reutilización por parte del creador (si procede).

RECUADRO 7 – Modelo de T&C

En las T&C se debe aplicar la normativa nacional y de la UE que rige la propiedad intelectual.

En las T&C se debe aclarar si la propiedad intelectual de la plataforma está protegida por derechos de autor, marca registrada y secreto comercial, y cuál es la normativa nacional específica que se aplica.

En las T&C se debe detallar si los trabajadores de la plataforma pueden utilizar logotipos, marcas registradas y contenidos de la plataforma, y cómo y en qué medida (de ser así) pueden distribuir, reproducir, publicar, difundir o explotar comercialmente de otro modo los materiales incluidos en la propiedad intelectual de la plataforma.

En las T&C se debe especificar si se concede la propiedad intelectual y la autoría de los trabajadores de la plataforma y en qué medida, y cómo se gestionan los derechos de propiedad intelectual relativos a los contenidos generados por dichos trabajadores (aplicable solamente a las plataformas de tipo 3 que ofrecen «servicios especializados», p. ej., *marketing*, publicidad, traducción, diseño, etc.).

En las T&C se debe especificar si los clientes reciben un derecho/licencia de uso ilimitado y exclusivo sobre los contenidos proporcionados por los trabajadores de la plataforma, o si se introducen limitaciones en cuanto a no exclusividad, duración, espacio y otros criterios (aplicable solamente a las plataformas de tipo 3 que ofrecen «servicios especializados», p. ej., *marketing*, publicidad, traducción, diseño, etc.).

8. Servicios para clientes y trabajadores

Enfoque en las características y la eficacia de los servicios de la plataforma prestados al cliente, así como los servicios (de asistencia) de la plataforma proporcionados a los trabajadores de la misma.

RECUADRO 8 – Modelo de T&C

En las T&C se deben enumerar claramente los servicios proporcionados al trabajador de la plataforma y al cliente, destacando si se trata de servicios gratuitos o de pago e indicando los costes, cuando proceda.

En las T&C se debe aclarar si las plataformas son responsables ante el cliente de la garantía de calidad del servicio prestado por sus trabajadores y si las plataformas garantizan un nuevo servicio (de pago o gratuito) si el trabajo/servicio proporcionado se considera insatisfactorio.

En las T&C se debe aclarar si el trabajador es responsable ante el cliente de la garantía de calidad del servicio prestado a través de la plataforma.

En las T&C se debe aclarar si las cuentas de los trabajadores y clientes disponibles en la plataforma están o no verificadas y cómo funciona el sistema de evaluación y verificación de perfiles.

En las T&C se deben especificar los motivos y los plazos de preaviso en caso de que la plataforma decida cerrar la cuenta de un trabajador o cliente y se debe permitir a los usuarios recurrir esta decisión.

En las T&C se debe aclarar si se proporciona formación y/o un seguro a los trabajadores de las plataformas, especialmente si estas son responsables ante el cliente de la garantía de calidad del servicio prestado, y de ser así, si la formación y/o el seguro de los trabajadores es un servicio gratuito o de pago.

En las T&C se debe aclarar si los medios de producción o las herramientas de trabajo necesarios para prestar el servicio los proporciona la plataforma y son su responsabilidad, o si corren a cargo del trabajador de la plataforma o el cliente. Además, se deben especificar los costes y reembolsos aplicables.

En las T&C se debe aclarar si la plataforma gestiona las transacciones y factura los pagos y cómo lo hace, explicando qué canales de pago están disponibles y sus plazos.

En las T&C se debe aclarar si la plataforma garantiza los pagos a los trabajadores que prestan servicios a través de ella y cómo lo hace, en caso de impago por parte del cliente.

En las T&C se debe facilitar un enlace a información detallada sobre el uso de la plataforma y preguntas frecuentes, en caso de que no se

incluyan en las propias T&C, para garantizar un mayor apoyo al uso de la plataforma.

En las T&C se deben detallar el alcance, las características, el funcionamiento y los plazos del Servicio de asistencia a los usuarios, y se debe permitir a los clientes y trabajadores recibir asistencia humana (p. ej., por correo electrónico, teléfono, etc.) en caso de insatisfacción con la asistencia proporcionada por las herramientas basadas en algoritmos.

En las T&C se debe aclarar qué entidad comercial opera la plataforma y publicar la información de contacto.

Las T&C deben publicarse tanto en la lengua del país de registro como en la del país de actividad.

9. Medios de solución de conflictos

Enfoque en los medios internos de solución de conflictos de las plataformas; remisión a la jurisdicción de los tribunales nacionales y medios alternativos de solución de conflictos.

RECUADRO 9 – Modelo de T&C

En las T&C se debe aclarar si existe o no un sistema interno de solución de conflictos proporcionado por la plataforma, en caso de conflicto entre un trabajador y un cliente de la misma.

Si existe un medio interno de solución de conflictos, en las T&C se debe aclarar el ámbito de aplicación, las partes implicadas, la persona de contacto, las características del procedimiento, los medios de comunicación, los medios para garantizar la imparcialidad, la estimación de los tiempos de espera, los posibles resultados de la mediación/conciliación y el mecanismo de recurso.

Si el medio interno de solución de conflictos se basa en algoritmos, en las T&C se concederá el derecho a impugnar las decisiones automatizadas.

Si no existe un medio interno de solución de conflictos, en las T&C se debe aclarar cuál es el tribunal competente o los medios alternativos de solución de conflictos disponibles (p. ej., en Alemania, el Código de Conducta de *Crowdsourcing* ofrece la posibilidad de acudir a la Oficina del Defensor del Pueblo).



DON'T GIG UP
NEVER!