

DAVID JAIME y CÉSAR SOTTOVIA

Como la experiencia más traumática a bordo de un medio de transporte califica la periodista Bárbara Gormaz (35) lo que le ocurrió hace una semana, cuando sufrió un accidente a bordo de un vehículo de la plataforma Uber, en la exronda Pérez Zujovic.

Más allá de la gravedad del siniestro, su mayor sorpresa fue que el conductor no era quien decía ser, y además mantenía antecedentes penales por hurto y una orden de detención pendiente por dos delitos de violación, señala.

“Todo fue muy rápido”, asegura. Cerca de las 23:00 horas, detalla, “me subo al Uber, un Citroën, antes veo que efectivamente sea la misma persona que salía en la foto, porque eso siempre lo hago. Me siento, esto fue en el Parque Titanium, busco las llaves de mi casa y esto duró un minuto. Y de ahí, perdí la conciencia”, relata Bárbara, quien recuerda que cuando se despertó, se dio cuenta del accidente, pero no de la gravedad, hasta que llegaron los paramédicos. “Ahí veo los airbags afuera, el parabrisas totalmente quebrado, noto que en el piso había un parachoques. Veo el auto al lado, contra el tránsito y ahí empiezo a ver que esto había sido más grave”.

A la periodista la trasladaron a una clínica. “Me hicieron los escáneres y por suerte salieron bien”, valora. Hasta ese momento, ya que el día siguiente, la Comisaría de Vitacura la contactó para pedirle el resultado de los exámenes y quedó impactada por la otra parte de la historia que, hasta ese momento, no sabía.

“Cuando me contactan, me preguntan por el conductor, si lo conocía, le digo que era mi Uber. Y me cuenta que se pasó una luz roja, que además tenía la licencia de conducir vencida, y tras ir preguntando, me revela que tenía dos órdenes de aprehensión por violación, una de esas a una menor de 14 años de 2022”, relata la profesional, quien confiesa que en ese momento la sensación fue de mucho temor.

El nombre del conductor no correspondía con la identidad real

“Total indefensión”: pasajera de chofer de Uber con antecedentes relata traumático accidente

Tras recibir el alta, Bárbara Gormaz se enteró de que quien conducía el auto la noche del choque tenía la licencia vencida y era requerido por dos delitos de violación, uno a una menor de 14 años.



La aplicación de Uber tiene cerca de 250 mil conductores en el país.

“Cuando me enteré de que tenía antecedentes por violación, y que me había subido a ese auto, mi sensación fue de total indefensión. Uber, prometiéndome un servicio seguro, me expuso y me subo al auto de un violador, en un auto en el cual él tiene el control com-

pleto. Él cierra las puertas, él me puede llevar a donde quiera”, asegura.

“Contestan bots”

Para Gormaz, lo más delicado es que “Uber asegura que son casos aislados,

pero es cosa de ver redes sociales y darse cuenta de que muchos conductores no son quienes dicen ser, y están pasando cosas, y cuando uno quiere denunciar esto te contesta un bot. Dicen que me llaman y que me han acompañado en esto, pero solo me llamaron luego de insistir y denunciar estos hechos, donde me dicen que guarde las boletas de la clínica, pero nada de la situación del conductor, menos aún alguna preocupación por mi estado y por lo que pasa con este conductor”, cuestiona.

Desde Uber, mediante una declaración emitida el sábado, dijeron lamentar la situación y que “nadie debería pasar por una experiencia como esa”. También indicaron que trabajan con el Ministerio Público para denunciar casos de personas que buscan crear cuentas de “socio conductor” con documentos falsos o de terceros (ver texto relacionado).

Lo anterior, sin embargo, no deja tranquila a Bárbara ni a su familia. “En la actualidad hay demasiadas formas de validar identidades y una compañía tan grande como Uber puede hacerlo a través de software propios, y así cumplir con un servicio seguro como lo promocionan y que muchas mujeres como yo, lo utilizábamos. Por eso, ahora yo al menos, estoy lejos de estar tranquila”.



La periodista fue sometida a una serie de exámenes tras el accidente, y se descartaron lesiones mayores.

“Uber, prometiéndome un servicio seguro, me expuso y me subo al auto de un violador, en un auto en el cual él tiene el control completo”.

BÁRBARA GORMAZ
PERIODISTA

“En el caso de que se detecte una potencial situación de duplicación de cuentas o sospecha de acciones fraudulentas, se desactivan preventivamente las cuentas de las personas involucradas y se realiza una investigación”.

VERÓNICA JADUE
GERENTE DE COMUNICACIONES DE UBER

Empresa dice que Registro Civil rechazó suscribir acuerdo para verificar cédulas

Verónica Jadue, gerente de Comunicaciones de Uber, respondió por escrito a “El Mercurio” sobre el caso.

“Lamentamos la situación que vivió Bárbara. Apenas recibimos el reporte, nos pusimos en contacto con ella para brindarle soporte a través de nuestro equipo especializado y activar el seguro asociado a los viajes de Uber, que se activa automáticamente desde el momento en que un socio conductor acepta el viaje y que cubre accidentes personales y responsabilidad civil para daños o lesiones ocurridas durante el trayecto, incluyendo a terceros que puedan resultar afectados”, dijo.

“Además, se inhabilitó de forma permanente la cuenta del suplente. Este es un caso aislado entre los más de 250 mil conductores que generaron ganancias con Uber en 2025. Por lo mismo, presentaremos la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, tal como lo hemos hecho en otros casos en los que detectamos

intentos de registro en la app con documentos falsos o de terceros”, comentó.

Acerca de cómo mejorar el control sobre los choferes de la app, la ejecutiva afirmó que “la seguridad es una prioridad para Uber y, por eso, invertimos de forma permanente en fortalecer los procesos de verificación en la plataforma. El proceso de activación incluye la validación de los documentos de identidad y del certificado de antecedentes penales sin anotaciones, que debe renovarse cada seis meses”.

Jadue añadió que “una vez aprobado el proceso de activación, Uber implementa tecnología de reconocimiento facial que solicita de forma aleatoria una selfie a los socios conductores para validar que quien está detrás del volante sea la persona registrada en la aplicación. Esa selfie debe ser en movimiento y en tiempo real, para asegurar que la persona no suba una foto guardada

en el teléfono”.

Según la gerente, “Uber cuenta con un equipo especial dedicado a la investigación de posibles acciones fraudulentas, el cual, junto a sistemas de aprendizaje autónomo, analiza más de 600 tipos de señales en busca de posibles comportamientos de riesgo. En el caso que se detecte una potencial situación de duplicación de cuentas o sospecha de acciones fraudulentas, se desactivan preventivamente las cuentas de las personas involucradas y se realiza una investigación a profundidad”.

Agregó que “en esta línea, en 2024 le pedimos al Registro Civil que suscribiera un acuerdo para la verificación de las cédulas de identidad, el cual fue rechazado por el propio organismo. Además, desde hace más de un año trabajamos proactivamente con la fiscalía para denunciar casos de personas que intentan crear cuentas con documentos falsos o de terceros”.