

Fecha: 28-07-2024
Medio: Las Últimas Noticias
Supl.: Las Últimas Noticias
Tipo: Noticia general
Título: El peor viaje en Uber de DJ: chofer lo dejó tirado y se escapó con todo su equipamiento en el maletero

Pág.: 20
Cm2: 731,3

Tiraje: 91.144
Lectoría: 224.906
Favorabilidad: ☐ No Definida

Rudy Cano perdió su material de trabajo, avaluado en casi tres millones de pesos

El peor viaje en Uber de DJ: chofer lo dejó tirado y se escapó con todo su equipamiento en el maletero

WILHEM KRAUSE

No fue un buen cierre de la noche. El 14 de julio, alrededor de las 3:50 de la madrugada, Rudy Cano, conocido como el DJ Rudy Stardust, abandonó un evento corporativo en Recreo, Viña del Mar. Andaba con todo su equipamiento de DJ. Cansado, tomó la pésima decisión de guardar todo su equipamiento en el portamaletas de un auto que llamó por la aplicación Uber.

El viaje, que duró unos quince minutos, fue ameno. Cuando llegó a destino, en el Cerro San Juan de Valparaíso, se bajó del auto y pidió que le abrieran el maletero para retirar sus cosas. En vez de acceder, el chofer aceleró y se escapó con el auto con la puerta semiabierta.

Rudy lo persiguió corriendo por un rato, pero desistió.

"En una medida desesperada lo salí persiguiendo cerro abajo, me podría haber sacado la mugre. Yo lo llamaba, porque no había cerrado el viaje, pero no me contestaba".

Estima que su equipo costaba entre 2,5 a 3 millones de pesos.

Entonces, vino la segunda parte del problema: buscar alguna solución con el servicio al cliente. Después de hurguear por la app, fue atendido por una inteligencia artificial que le solicitó describir el caso y le indicó que el primer agente disponible se encargaría de la situación, lo que tardaría entre 10 a 60 minutos.

De ahí en adelante recibió variaciones de la misma respuesta: "Nos vamos a comunicar con el chofer para verificar si tiene tus implementos". Durante este tiempo, el DJ presentó una denuncia a la PDI por apropiación indebida de sus materiales de trabajo.

"Pero el consejo más terrible que me terminó dando la aplicación es que para la próxima vez yo tenga más ojo antes de bajarme y que saque todos mis implementos del automóvil. Eso me pareció una burla brutal. Tomé una posición mucho más enérgica y con más impotencia hice un post en mis redes sociales", afirma el afectado. Esos post se han hecho virales en LinkedIn.

Cano explica que lo curioso es que el chofer se llamaba Marco Andrés, pero no tenía apellidos en su perfil.

"Entonces claramente es imposible buscarlo de cualquier forma. Algo que sí me llamó la atención, y que es uno de los grandes aprendizajes que saqué, es que el tipo tenía solamente 19 viajes en Uber, por lo que creo que su trabajo claramente tenía un fin criminal", agrega.



RUBEN GARCIA

El DJ dice que la fiscalía se contactó con él recién 10 días después del hecho.

Consejo

Uber, al clicar el perfil de un chofer, arroja su calificación en estrellas, la cantidad de viajes que ha hecho y algunos comentarios de usuarios. Verificar estos datos, y ver que sean óptimos -o sea que tengan una buena calificación y muchos viajes completados- es una garantía de que la experiencia será positiva.

¿Revisó las calificaciones del conductor de Uber, Rudy?

"Siendo honesto, no. Generalmente uno toma aplicaciones en momentos donde quiere salir rápido del paso. Entonces se está más preocupado de ver a qué hora llega el auto que la calificación del conductor. Ese claramente es mi mayor mea culpa. Por supuesto que desde este momento estoy revisando constantemente este tipo de puntuaciones antes de tomar un servicio. O sea, esa fue la última vez en la que no revisé la cantidad de viajes o las puntuaciones al momento de solicitar algo como esto".

¿Cuáles son sus expectativas con el caso?

"Honestamente que Uber se haga cargo de todo lo que perdí y me indemnice porque es mi fuente de trabajo. Por otro lado me interesa despertar a la población, que estén más atentos a

detalles de estos viajes".

¿En qué situación está su denuncia?

"El viernes recién me llegó un comunicado de parte de fiscalía para indicarme que ingresaron la denuncia, o sea una semana y media después. Probablemente recién van a comenzar con la indagatoria y a pedirme mayores detalles. Supongo que lunes o martes me darán alguna información más formal, porque incluso la forma de que te comunican es a través de un mensaje de texto".

¿Por qué su denuncia fue por apropiación indebida y no robo?

"Según lo que me dijeron en la PDI es apropiación indebida porque no hubo forcejeo ni ningún tipo de acto de violencia".

Revisar las calificaciones

Cristóbal Muñoz, académico de la Escuela de Negocios U. Mayor y director del magister en dirección comercial y marketing, explica que en Chile no hay tantos conocimientos en lo importantes que son las valoraciones a la hora de tomar un servicio.

"Esa es como la base en cualquier modelo de negocio colaborativo. Uber, y finalmente la mayoría de las aplicaciones, trabajan con la responsabilidad del cliente en la que deben efectivamente valorar su experiencia", sostiene Muñoz.

¿Por qué es importante revisar

¿Qué dice Uber?

► Desde Uber se envió a LUN una declaración en la que afirman: "Somos absolutamente respetuosos del testimonio que comparte el usuario. Tan pronto tomamos conocimiento de la situación, activamos el protocolo de seguridad a través del equipo de soporte especializado. Estamos en contacto con todas las partes involucradas y hemos implementado medidas preventivas conforme a nuestras guías comunitarias y términos y condiciones de uso de la aplicación, mientras se lleva a cabo la investigación".

estos datos, Cristóbal?

"En el contexto de vulnerabilidad que existe, esto es a lo que nosotros como usuarios nos otorga seguridad en calidad del servicio. Efectivamente vas a saber cuál va a ser tu experiencia en torno a la experiencia de otros y eso va de la mano con la seguridad que te garantiza esta calificación".

El afectado, que denunció ante la PDI, se lamenta porque no chequeó que el conductor tuviera su nombre completo ni sus calificaciones. "Es mi mayor mea culpa", dice.

