



**Historia de un ENCUENTRO IMPROBABLE**

El video que se hizo viral lo mostró todo: agresiones, insultos y golpes de parte de Constanza Ruiz, pasajera, hacia Deivis Agüero, chofer de aplicación. Tras esos minutos de grabación, que les trajeron un cambio radical en sus vidas y que incluso los ha tenido sin poder salir de sus casas por las amenazas de chilenos y venezolanos radicales, se esconden dos vidas difíciles. “No me gustaría que esto le volviera a pasar a otra persona”, dice él sobre por qué decidió juntarse con la joven y llegar a un acuerdo. “No hay justificación alguna para cómo lo traté. Estoy muy arrepentida”, agrega ella.

POR ANTONIA DOMEYKO Y ESTELA CABEZAS

**Deivis Agüero**, venezolano, 56 años y conductor de Uber, está parado afuera de una notaría en Providencia. Un poco más allá está Constanza Ruiz, chilena, estudiante de Licenciatura en ciencias de la actividad física, 25 años. Juntos acaban de firmar un acuerdo de reconciliación. Han pasado solo dos semanas desde que se viralizó un video que registró un viaje por aplicación móvil, en el que él era el conductor y ella la pasajera. En las imágenes, capturadas por una cámara que Deivis tenía en su auto, se ve que él le pide que se siente en el puesto del copiloto, pero ella se molesta y luego lo insulta por su origen venezolano, lo amenaza con denunciarlo y lo golpea dos veces en la cara.

—No me gustaría que esto le volviera a pasar a otra persona —dice el taxista, de *jeckey* y lentes, entre el ruido de las micrófonas que pasan por la calle de Providencia—. Por eso quise llegar a un acuerdo.

Al otro lado de la vereda, Constanza, de pelo largo y polera azul, dice:

—Cuando esto explotó, me di cuenta de lo que hice y quise pedirle perdón. No hay justificación alguna para cómo lo traté. Él es una persona que estaba trabajando y yo lo agredí, sin razón. Estoy muy arrepentida, ni yo me explico bien por qué reaccioné así. Yo quería que él aceptara mis disculpas, pero también entendía si no lo hacía. Creo que esta es una buena manera de mostrar que se pueden arreglar las cosas, aunque sean tan extremas como esto que pasó, si hay arrepentimiento y ganas de llegar a un acuerdo.

“Desde chica he tenido problemas de control de impulso y de ira. Mi mamá dice que de chiquitita, cuando me enojaba, me agarraba a cabezazos, que no me podían controlar. Después eso se puso peor”.

Desde que se viralizó el video, que fue subido por el hijo de Agüero, la vida de ambos cambió, de una manera que ninguno de ellos pudo jamás imaginar.

Intimidado. Así dice Deivis que se sintió el viernes, al salir de su casa en Franklin con destino a un almacén cercano. Ahí, un grupo de cuatro jóvenes lo reconoció y comenzó a señalarlo. No compró nada y regresó a su hogar. Más tarde fue a la PDI para poner la denuncia. Al llegar sintió que se le acercaba una turba.

—Yo me asusté, porque pensaba que me iban a golpear, porque llegaron corriendo, después vi que eran periodistas —relata Deivis Agüero.

En el barrio San Isidro, en el centro de Santiago, donde vive Constanza Ruiz, la gente también comenzó a reconocerla por el video. Se dio cuenta cuando salió a comprar al supermercado y vio que los guardias la miraban insistentemente y apenas entró la empezaron a seguir.

—Ahí dije “qué chu...”. Luego, al llegar a la casa vea una camioneta con unos venezolanos, me di cuenta por su acento, y parecía como me hubieran estado esperando y me empezaron a apuntar. Ahí corrí y entré al edificio.

Subió a su departamento, prendió la televisión y se metió a sus redes sociales.

—Y me vi en todos lados y quedé mal. Me dio miedo, susto, pena, lloraba. Veía y no me reconocía y lo que la gente decía de mí. Quería poco menos que matarme.

Constanza Ruiz está sentada en el departamento de un ambiente en el que vive en la calle San Isidro, en el centro de Santiago, recordando su historia, una que está llena de problemas familiares, droga, delitos e intentos de rehabilitación.

—Yo desde chica que he tenido problemas de control de impulso y de ira. Mi mamá dice que de chiquitita, cuando me enojaba, me agarraba a cabezazos, que no me podían controlar. Después eso se puso peor —relata Ruiz.

Sus primeros recuerdos son en una casa donde vivía con su hermano cuatro años mayor, su mamá, sus dos tías y su abuelita. En esa época, dice, tenía un papá, “el César”, pero después de que él se enterara de que no era su hijo, todo cambió.

—Él era un buen papá, no vivía con mi mamá, pero nos llevaba a la plaza y fin de semana por medio nos quedábamos con él, tengo lindos recuerdos de eso. Pero luego se acabó. Él solo siguió con la relación con mi hermano, conmigo no. Ya no nos vemos.

Su hermano, cuatro años mayor que ella, andaba en malos pasos, dice. Cuando ella tenía 10 o 12 años, recuerda que salió con él y sus amigos, y que uno de ellos le ofreció cocaína. Fue la primera vez que consumió, dice.

—A ellos yo los veía consumir hasta pasta. Yo los veía con una manzana, a la que le ponían un aluminio arriba y prendían con el encendedor y lo absorbían con un hoyito que le hacían a la manzana.

En esa época, dice, su mamá, quien trabajaba como vendedora en una tienda de retail, había tenido un accidente cardiovascular y “nosotros hacíamos lo que queríamos con mi hermano”. Conoció a unas “amigas de la Santa Julia, de allá de Macul. Ahí empecé a consumir más con ellas. Me iba a meter para las poblaciones, para allá”.

Dejó de ir al colegio y probó de todo: pasta base, marihuana, todo tipo de pastillas y también alcohol.

—Y me metí en la delincuencia: robaba en los *malis*, hacía biónicas, que es cuando envuelves tu cartera con papel aluminio y te echas la ropa con alama ahí. Yo llegaba drogada, a veces no me querían abrir la puerta y entonces me subía por el techo y las vecinas llamaban a los carabineros diciendo que había un ladrón, y era yo que quería entrar a dormir. Había días que no llegaba. Mi mamá ponía denuncias por presunta desgracia, porque yo a veces me iba para el norte por semanas.

La primera vez que la internaron, relata, fue “como a los 13 años, que es que me acuerdo bien de las fechas, hay cosas que se me confunden, me enredo”. Con sus amigas entraron a robar a un consultorio, querían clonazepam o diazepam.

—Sacamos unas pastillas para diabéticos, para que baje el azúcar. Yo me tomé dos con alcohol y me acuerdo que empecé a ver todo borroso, y de repente me desmayé. Al otro día desperté en la Posta N° 4, con oxígeno. A las enfermeras les decía: “Mamita,

Desde que se viralizó el video, que fue subido por el hijo de Agüero, la vida de ambos cambió.

ayúdame”. Yo veía la cara de mi mamá en las enfermeras. Mi mamá llegó después, cuando le avisaron.

Tras ese episodio fue enviado por el Senama a un programa de desintoxicación. Fue la primera vez de muchas que estuvo internada. Fueron seis meses. Pero apenas salió volvió a consumir. Un día terminó totalmente drogada, con unas “pastillas que había comprado en una farmacia” y junto a “unos gallos que ni comía y que andaban armados”, asaltando a una señora en la calle. La atraparon.

—Me agarraron los vecinos, me quitaron las zapatillas y con los cordones me amarraron y me pusieron boca abajo. Después llegaron los carabineros de Macul a buscarme.

Fue ingresada nuevamente a un programa externo del Senama. Era el 2004. Tenía 15 años.

Dice que entre los 15 y los 18 años estuvo entrando y saliendo de clínicas de rehabilitación, porque la mayoría del tiempo se escapaba.

—Viví en la calle como un año y medio, toda empastillada, peleando, quebrando botellas en la cabeza si es que alguien me quería hacer algo. De mi familia nadie me apañaba, ahora lo pienso y me da pena.

Dice que en esa época se juntaba con bandas peligrosas, de traficantes, “ellos me fiaban hasta coca y ahí yo les fomentaba el vicio a todas mis amigas”.

La primera vez que salió de la calle fue gracias a un gendarme que se la encontró fuera de un supermercado, al frente de “los rucos de Parinaoeta, donde yo dormía”, y le pidió que le prestara su teléfono. Nadie le contestó. Se la llevó a su casa para que comiera y se bañara y junto a su señora y su hijo, le ofrecieron que se quedara viviendo ahí por un tiempo. Pero no resultó: les robó dinero y se fue.

—La calle llama y la droga también. Pero ahí fue más terrible, porque andaba sin ropa, sin nada. Entonces solita volví a la clínica de rehabilitación, en algún minuto vi que era la única opción.

Ahí, su abuelo por parte materna, jefe de ventas en una ferretería y quien la apoya económicamente hasta el día de hoy, viendo que no iba a durar mucho tiempo sin escaparse, le ofreció un acuerdo: arrendar un departamento para que viviera ella, su abuela y su hermano. Si ella consumía tenía que dejar el lugar. El arreglo incluía que ella entrara a estudiar algo.

—Después conocí a la Camila (polola), que me ayudó a dejar de consumir, recogí a la Elena (su perra), comencé a jugar fútbol en Deportes Recoleta y empecé a salir de la droga.

En 2020 dio la PSU, “saqué 350 puntos”, dice, y entró a estudiar Ciencias del Deporte. Le quedan dos semestres para salir.

—Me quedó gustando la carrera. Sabes que hago los trabajos súper bien. Al principio me costó. No sabía lo que era hacer una planificación de entrenamiento. Nada. Pero ahora lo hago súper rápido. Y tengo buenas notas.

Ahora está viendo cómo seguir ahí, porque sus compañeros no quieren que vuelva.

Deivis Agüero llegó a Chile a mediados de 2019 y desde ese tiempo se ha dedicado a la conducción de aplicaciones móviles. Dice que desde un comienzo lo ha hecho con precaución, ya que el mismo año que llegó lo asaltaron dos pasajeros jóvenes, con un cuchillo.

—Ahora soy más precavido. Por ejemplo, si veo tres muchachos jóvenes, yo prefiero no agarrar la carrera. Primero los llamo, luego me paro a unos 30 metros y observo a la persona: cómo se viste, la forma en que habla. Si me da miedo lo cancelo —dice Deivis y aclara que prefiere trabajar en el sector de Providencia y solo durante el día.

Poner una cámara fue una medida de protección que decidió instalar su hijo Ronald, de 28 años. Él también trabaja manejando el auto para viajes de aplicaciones móviles de vez cuando. Ronald explica:

—Instalé la cámara luego de que una chica que se subió de pasajera, que había bebido bastante, comenzó a insultarme y a amenazarme de que me iba a denunciar por acoso sexual si no la llevaba a su destino. Como me coaccioné, decidí después de eso poner la cámara para resguardarme, además de que también sirve en caso de accidentes porque graba cada adelantado —explica Ronald.

A pesar de estas situaciones, asegura Deivis, en Chile ha encontrado oportunidades, sobre todo laborales, lo que le ha motivado a quedarse y a tramitar papeles hasta conseguir la residencia definitiva hace casi un año.

Como muchos venezolanos, Deivis experimentó la falta de empleo y el desabastecimiento que comenzó a zozocar su país desde comienzos de 2020. Cuenta que en ese entonces, él vivía con su esposa y sus tres hijos menores, y su principal ingreso era un taller mecánico que él manejaba, pero que con la crisis que había en el país poco a poco fue perdiendo sus clientes.

—Tenía que hacer una tremenda fila para poder comprar comida. Entonces, en el taller si llegaba un auto para reparar yo los hacía de trunque por comida. Ya no recibía dinero, porque el dinero en realidad no era nada allá —recuerda Deivis.

En 2016 tomó la decisión de migrar para poder abastecer a su familia. Partió solo a República Dominicana, donde le habían ofrecido un trabajo, sin embargo, el pago era muy bajo y decidió regresar. Luego partió a Colombia y finalmente se instaló en Ecuador, con una de sus hijas mayores. Allí trabajó en un taller mecánico donde le pagaban 10 dólares diarios y para complementar con su hija vendía vasos de gelatina en la calle. Finalmente, su hijo Ronald, quien estaba tramitando la visa democrática para irse a Chile, le dijo que en Santiago un amigo de él podía recibirlo.

Deivis tomó un bus desde Ecuador hasta llegar a Arica, a mediados de julio de 2019. La primera vez que intentó cruzar no lo dejaron. Luego se unió a un grupo de venezolanos e intentaron nuevamente entrar al país como grupo y finalmente resultó. Unos días después, en Santiago lo recibió el amigo de su hijo, que vivía en Huechuraba, y comenzó a trabajar ahí haciendo fletes. Luego llegó su hijo, compraron un auto y se fueron a vivir a su actual casa en Franklin. Se estaban instalando cuando comenzó el estallido social.

—Me acuerdo que el día que empezó el estallido me llaman y me dijeron que estuviera pendiente porque había protestas. Yo estaba conduciendo y me agroró la manifestación de este lado y del otro, estaban quemando autos también, no sé cómo salí por una calle. Lo que pasaba me recordaba a Venezuela, pero allá fue peor, porque los francotiradores mataban a las personas cuando se manifestando. Yo participé un tiempo de las protestas allá, pero después ya no salía, me daba miedo —recuerda Deivis.

Luego vino la pandemia y como chofer de aplicación, Deivis estuvo casi un año sin poder trabajar. En ese tiempo su hijo logró hacer algo de dinero comprando y vendiendo *cryptomonedas*, con eso pagaban al arriendo, pero no les alcanzaba para la comida.

—Nos llegaron algunas cajas de alimento, y también hemos casi todos los días a la iglesia donde nos daban comida. En ese

tiempo llegué a vender Super 8 en los semáforos, a veces me hacía 10 mil pesos al día, que algo era.

Hoy, además de chofer de aplicación, como mecánico, hace reparación de autos a domicilio y también con su hijo participan en subastas de automóviles. Con el dinero que genera subsiste en Chile y también envía para su familia en Venezuela. Allí está su esposa y sus dos hijos menores, que estudian en la universidad. El verano pasado fue a visitarlos por primera vez desde 2019 y cuenta que a pesar de que ya hay muchos más alimentos, hay otros servicios básicos que escasean, como la luz. De hecho, compró un generador para su familia ya que solo tienen luz entre cinco y ocho horas al día.

—Yo quiero traerme a mis hijos, pero estoy esperando a que se gradúen para que puedan trabajar en sus profesiones acá —explica Deivis.



Cuando el viernes 15 de noviembre, Constanza se bajó del auto que conducía Deivis, él dice que respiró profundo y se fue para su casa. Ahí se acordó de la cámara que había puesto su hijo y le dijo que la sacara para que pudiera ver lo que había pasado. Él en la tarde siguió con su vida normal, y volvió a salir con el auto a hacer las últimas carreras. Su hijo Ronald al ver el video decidió postearlo en las redes sociales.

—En la aplicación Indrive, los usuarios pueden poner cualquier nombre o uno ficticio. Entonces publiqué el video para saber quién era la pasajera y poder poner la denuncia, pero tampoco pensé que se iba a viralizar así —dice Ronald, hijo de Deivis.

Constanza, al bajarse del auto, se fue a su casa también. No pensó en nada. No le comentó a nadie lo que había pasado. Ese día, explica, había sido un mal día, venía de presentar en la universidad y, dice, sus compañeros se burlaron de ella.

—Pero en realidad, toda la semana me había sentido mal. En la terapia de desintoxicación un psiquiatra me dio Zopiclona, para la ansiedad y la angustia, pero ese lunes fui con mi mamá a la doctora porque me dolía mucho la guata por tomar eso. Ella me dijo que la cambiara por Neurexan. Y lo hice, pero luego me enteré que ese es un remedio homeopático y que no reemplaza a lo que hace la Zopiclona en mi cuerpo. No es una justificación, porque lo que hice estuvo mal y yo tengo problemas de control de impulso, pero puede haber estado influido porque de repente lo dejé de tomar — dice.

—Constanza, ¿tienes problemas con los extranjeros?

—No, si tampoco soy una xenófoba. He tenido compañeras de fútbol venezolanas, súper simpáticas. A mí se me pasó la mano. Dije cosas que no corresponde decir. Estuvo mal lo que hice, lo asumo totalmente.

Las amenazas comenzaron al día siguiente, luego de que se viralizara el video. En sus redes sociales y a su correo le ofrecían desde combos, hasta matarla. Algunos le pedían al Tren

de Aragua que le diera una lección.

—Yo no podía creerlo. Ya el sábado me habían echado de mi equipo de fútbol, de mi trabajo en un restaurante de cadena y habían subido a las redes sociales la dirección de la casa de mi mamá con mensajes del tipo: “vayan a pegarle a esta vieja”.

El sábado en la noche, alguien en X dijo que le habían pegado a una niña a dos cuadras de su casa, pensando que era ella. El miedo que sintió fue tremendo. Dice que el domingo en la mañana salió con su polola a comprar comida y que unos hombres la persiguieron con un arma. Cuenta que salió corriendo y entró a la comisaría que está al frente de su edificio en el centro de Santiago. Los carabineros los salieron persiguiendo. Ese día ella puso una denuncia por amenazas y le dieron protección policial por una semana. El lunes pasado se lo aumentaron a 60 días: eso significa que un carabiniere va a verla dos veces al día.

—(En mi casa) todos me subieron y me bajaron, el que más, mi tata, pero han estado apoyándose igual.

Deivis y su hijo Ronald también vieron las amenazas que se estaban publicando en redes sociales contra Constanza. Por lo mismo, explica que su hijo le propuso hacer un video para pedirle a la gente que dejara de hacerlo. Por redes sociales, asegura el conductor, él también ha recibido varias amenazas.

—La gente decía que me iban a llamar por Uber y me iban a golpear. Y uno no sabe, yo trabajo en la calle, de repente se monta una persona y me reconoce —dice Deivis, quien estuvo una semana casi sin salir de su casa y sin trabajar. Recién este lunes decidió retomar la conducción como chofer de una aplicación.

A los pocos días de que el video se viralizara, a través de un amigo, Deivis se contactó con el abogado venezolano Braulio Jatar, quien le recomendó intentar llegar a un acuerdo y hacer un proceso “restaurativo más que punitivo”.

Por su parte, Constanza abrumada por el hostigamiento busca una salida.

Finalmente, a través de una conocida de ella logró llegar al abogado de Deivis y transmitirle sus intenciones de solucionar el conflicto. Ambos ya firmaron un acuerdo notarial en el que ella le ofreció disculpas públicas y se comprometió a tomar tratamiento psicológico. Él las aceptó.



HECTOR ARAVENA

En el párrafo final del acuerdo firmado se lee:

“Las partes acuerdan que este caso sirva como ejemplo para fomentar el entendimiento mutuo y la construcción de una sociedad basada en la buena voluntad, el respeto, la justicia y la compasión, contribuyendo así a la convivencia pacífica en Chile entre nacionales y extranjeros para que nunca más en nuestro país sucedan hechos de violencia física, verbal y de ninguna índole en razón de la nacionalidad que ostente una persona.

Así entonces, las partes han logrado un acuerdo de entendimiento de conciliación total y absoluto que sirve de ejemplo para la historia de nuestro país”.



Constanza Ruiz y Deivis Agüero, ambos junto a sus abogados, parados en plena Providencia se miran, serios. Ambos repiten que lo han pasado mal y que no quisieran que esto le pasara a nadie. Los dos dicen que saben que estas discusiones entre chilenos y extranjeros, especialmente venezolanos, son hoy en Chile pan de cada día. Tienen la ilusión de que su encuentro sirva para dar luces de una nueva forma de vincularse. Ambos también quieren retomar sus vidas, aunque saben que, probablemente, ya nunca más va a ser como la de antes, para bien y para mal.

—Ahora tengo que volver a trabajar. Ya quiero que se acabe todo esto, que ha sido difícil —dice Deivis Agüero.

Constanza está convencida, por primera vez en su vida, de que debe hacer un tratamiento psicológico para su manejo de la ira.

—Para mí, este es un punto importante de mi vida. Sé que tengo que cambiar —dice mientras camina rápido a una fuente de soda cercana—, no pude comer nada en la mañana de los puros nervios. Ahora puedo, me siento un poco más aliviada. S

**Al volver a verse para firmar un acuerdo, ambos repiten que lo han pasado muy mal y no quisieran que esto le pase a nadie más.**

**“Instalé la cámara luego de que una chica, que había bebido bastante, comenzó a insultarme y a amenazarme de que me iba a denunciar por acoso sexual si no la llevaba a su destino”.**