

Uber

Desde Uber, somos respetuosos del testimonio del usuario al hacer pública su experiencia. Nadie debería pasar por una situación como la que ha descrito.

Tan pronto tuvimos conocimiento de la situación, el equipo de Seguridad tomó contacto con la familia para ofrecer nuestra colaboración con la investigación de las autoridades.

También activamos nuestros protocolos de investigación interna, los cuales nos han permitido confirmar los siguientes datos:

- El usuario solicitó un viaje que fue aceptado por un conductor que cumple los requisitos y cuenta con la documentación necesaria para manejar con la app.
- Antes de iniciar el viaje, éste fue cancelado desde la aplicación del usuario.
- El conductor no se encontraba en el punto de origen del viaje cuando este fue cancelado.

Mantendremos el proceso de investigación interna con los siguientes objetivos:

- Revisar el accionar y protocolos de los equipos de soporte que brindaron atención al usuario y su familia al momento de realizar el reporte.
- Colaborar con Carabineros de Chile y las autoridades que están investigando el caso para aportar toda la información disponible que sea necesaria.

Todos los socios conductores de Uber deben presentar, para mantener una cuenta activa en la aplicación de Uber: certificado de antecedentes penales sin anotaciones, que deben renovar cada 6 meses, tal como lo hizo el socio conductor que aceptó el viaje bajo investigación (pero no tuvo oportunidad de dar inicio).

En este contexto, queremos reafirmar que Uber tiene como requisito, para quienes deseen registrarse como socios conductores, presentar un certificado de antecedentes penales sin anotaciones, algo que ya está previsto en la Ley 21.553, cuyo Reglamento aún está pendiente.

###