

Política de desactivación y suspensión en Colorado

¿Por qué pueden perder el acceso a sus cuentas los conductores y repartidores?

En esta página encontrarás información sobre los motivos más frecuentes por los que los conductores y repartidores pueden perder el acceso a sus cuentas u oportunidades de generar ganancias, cómo evitarlo y qué hacer si se da el caso.

Nuestro compromiso con los conductores y repartidores

Estamos firmemente comprometidos a mantener abierto el acceso a la app Uber y ayudar a los conductores y repartidores a conectarse siempre que quieran trabajar. No es frecuente perder el acceso a la cuenta o a oportunidades de ganancias específicas, pero sabemos que es frustrante cuando sucede.

Tenemos la responsabilidad de garantizar que nuestros procesos sean justos, precisos y transparentes, y queremos que los conductores y repartidores confíen en que estamos haciendo lo correcto. Por eso, nos guiamos por los principios siguientes:

1. Los conductores y los repartidores deben ser conscientes de los comportamientos que pueden poner en riesgo su acceso a la cuenta.
2. Los conductores y repartidores que llevan años usando la plataforma se han ganado la confianza de los usuarios y de Uber. A la hora de decidir si se les retira el acceso, Uber podría tener en cuenta la antigüedad en la plataforma y el número de viajes realizados, salvo en caso de incidente grave.
3. Si se pierde el acceso a la app, Uber hará todo lo posible para enviar un mensaje claro, empático y coherente y para explicar los motivos de la decisión de manera concreta y transparente, salvo que hacerlo así supusiera un riesgo para otros usuarios.
4. Excepto en los casos más graves, los conductores y repartidores podrán solicitar que se revise cualquier decisión que les impida acceder a la app durante más de 7 días y que no puedan resolver por su cuenta.
5. Uber debe adoptar un enfoque coherente a la hora de crear, revisar y cambiar los criterios de desactivación y revisión de las cuentas.

Proceso de revisión de las cuentas

Intervención humana

Si bien los datos y la tecnología son herramientas útiles para mejorar la seguridad de la plataforma Uber, las revisiones manuales siempre desempeñarán un papel crucial para ayudar a garantizar que los conductores y los repartidores reciban un trato justo y que sus cuentas no se vean afectadas por denuncias fraudulentas.

Aviso previo

Siempre que sea posible, avisaremos a los conductores y repartidores cuando corran el riesgo de perder el acceso a su cuenta o a oportunidades específicas de generar ganancias. Sin embargo, en ciertas ocasiones tendremos que retirarles el acceso sin previo aviso; por ejemplo, por motivos legales o de seguridad.

Posibilidad de facilitar más información

Los conductores y repartidores tienen la posibilidad de solicitar que se revise la desactivación de una cuenta o la pérdida de acceso a una oportunidad específica de generar ganancias, así como de facilitar información adicional para defenderse, como grabaciones de audio o vídeo. Por eso, hemos creado un Centro de revisiones en la app y seguimos ampliándolo en todo el mundo.

Protección frente a acusaciones falsas

Hemos establecido procesos para identificar a los pasajeros y usuarios de Uber Eats que utilizan indebidamente nuestros sistemas de valoraciones y asistencia al usuario, normalmente con el objetivo de conseguir reembolsos. Y tomamos medidas para que las alegaciones de estos usuarios no se consideren a la hora de decidir si se desactiva una cuenta.

Por qué se pierde el acceso y qué hacer

Las razones más frecuentes por las que un conductor o repartidor pierde el acceso a su cuenta o a oportunidades específicas de generar ganancias son documentos caducados y los problemas con la comprobación de antecedentes.

Los conductores y repartidores tienen la posibilidad de solicitar que se revise la desactivación de su cuenta y aportar pruebas para defenderse. Por eso, hemos creado un Centro de revisiones en la app y seguimos ampliándolo en todo el mundo.

Sabemos que no poder utilizar la app, incluso por un corto período, puede ocasionar muchas molestias. Por eso, revisamos todas las denuncias de forma rápida y justa. Si el conductor o

repartidor debe seguir algún paso para recuperar el acceso, se lo haremos saber en el mensaje que le enviemos. Además, el [equipo de asistencia al usuario](#) de Uber siempre está dispuesto a echar una mano.

A continuación, te explicamos los motivos por los que los conductores y repartidores pueden perder el acceso.

Los conductores y repartidores solo pueden acceder al Centro de revisiones si su cuenta se ha desactivado.

Comprobación de antecedentes

Todos los conductores y repartidores deben aceptar someterse a revisiones periódicas, que incluyen la evaluación del historial de su vehículo y sus antecedentes penales. Los requisitos exactos dependen del lugar donde realicen viajes, ya que se basan en gran medida en la legislación aplicable en la localidad o región. Estas son algunas razones generales por las que se puede perder el acceso tras la comprobación de antecedentes:

- Crímenes recientes.
- Delitos graves recientes, como agresiones sexuales, delitos sexuales contra menores de edad, asesinato/homicidio, terrorismo, trata de personas y secuestro.
- Cualquier acusación grave que esté pendiente de juicio.
- Múltiples infracciones de tráfico o accidentes en los últimos 3 años.
- Conducir con un permiso suspendido en los últimos 3 años.
- Cualquier infracción grave de tráfico en fechas recientes, como conducir bajo los efectos del alcohol, conducción imprudente o atropello y fuga.

Según las normativas, leyes y procedimientos locales aplicables, la comprobación de antecedentes puede abarcar el historial completo del conductor o repartidor desde que alcanzó la mayoría de edad, es decir, desde los 18 años hasta ahora.

Documentos caducados

Los conductores y repartidores deben subir todos los documentos obligatorios y asegurarse de que estén al día y no hayan caducado.

[Más información sobre los documentos obligatorios](#)

Problemas de seguridad

No superar una verificación de identidad en tiempo real

Uber verifica la identidad del conductor o repartidor en tiempo real para comprobar que sea la misma persona que superó los controles de selección. La foto que envíe en tiempo real debe

coincidir con la que aparece en su perfil. En EE. UU., los titulares de las cuentas no pueden compartirlas con nadie ni delegarlas en otra persona.

Ejemplos de faltas habituales en la verificación de identidad en tiempo real

- Permitir que otra persona distinta del titular de la cuenta se haga la foto en tiempo real.
- Enviar una foto de una foto.
- No hacer una foto clara y bien iluminada, con la cara y el cuello alineados con el marco que aparece en la app.
- No actualizar la foto de perfil si el conductor o repartidor ha cambiado de aspecto.

[Más información sobre la verificación mediante fotos](#)

Conducción temeraria

Incluye denuncias de que un conductor o repartidor se ha visto implicado en un accidente o ha recibido una multa de tráfico durante un viaje o una entrega; denuncias reiteradas de que ha conducido de manera inadecuada, temeraria o distraída; o datos del sensor del teléfono que indican infracciones graves, como un gran exceso de velocidad, al usar la app del conductor.

Si las quejas de los pasajeros derivan en una revisión de desactivación, podemos comprobar si los datos del sensor del teléfono indican que el conductor está conduciendo de forma segura. Si es así, lo tendremos en cuenta antes de tomar medidas.

Conducir con sueño o bajo los efectos de estupefacientes

Incluidas situaciones en las que el conductor o repartidor presentaba signos de somnolencia o conducía bajo los efectos del alcohol, el cánnabis, drogas ilegales o medicamentos con o sin receta que estén contraindicados para conducir, o en las que se identifica la presencia de drogas o envases de alcohol abiertos en el vehículo. Los usuarios también pueden avisarnos si el vehículo huele a alcohol o a drogas, aunque sea de los pasajeros anteriores. Esto se podría interpretar como un impedimento para conducir, y Uber podría tener la obligación legal de suspender la cuenta temporalmente mientras investiga la situación.

Programa de pruebas de detección de drogas

Los conductores que corran el riesgo de perder su cuenta permanentemente por conducir bajo los efectos de estupefacientes tendrán la posibilidad de someterse a una prueba de detección de drogas. Uber costeará dicha prueba, sea cual sea su resultado.

Altercados y acoso

Mostrar un comportamiento agresivo, beligerante o acosador. Incluye lo siguiente:

- Hablar, gesticular o actuar de manera irrespetuosa, amenazante o inadecuada.
- Compartir imágenes gráficas con contenido sexual explícito o que representen actos de violencia física con otras personas de la comunidad de Uber, incluido el envío no

solicitado de dichas imágenes a través de los sistemas de asistencia en línea de Uber o en relación con una experiencia de la plataforma Uber.

- Entrar en la propiedad privada de una persona o permanecer en ella sin su permiso o consentimiento.

Agresión sexual o conducta sexual inapropiada

Queda terminantemente prohibido todo tipo de acoso sexual, incluidas las agresiones sexuales y las conductas sexuales inapropiadas, por parte de conductores, repartidores, pasajeros, usuarios de Uber Eats y terceros. En algunos casos, estas conductas también podrían ser ilegales. Se considera agresión sexual cualquier comportamiento físico de índole sexual (como tocamientos, besos o relaciones sexuales) que se realice sin consentimiento, así como cualquier intento de realizar dichos actos. La conducta sexual inapropiada implica comportamientos no físicos de índole sexual o romántica que se realizan sin consentimiento o que tienen el efecto de amenazar o intimidar a alguien. Las normas de Uber prohíben los contactos sexuales, independientemente de si el conductor o repartidor conoce a la otra persona u obtiene su consentimiento.

El programa Driving Change de Uber ofrece recursos de socios como RAINN con información para interactuar de manera segura y respetuosa.

[Consulta los recursos del RAINN](#)

Desactivaciones en otras plataformas

En el marco del Industry Sharing Safety Program (programa de seguridad compartida de la industria), Uber y otras empresas participantes comparten, a través de HireRight, información sobre conductores y repartidores cuyas cuentas se han desactivado por incidentes de seguridad muy graves, como agresiones sexuales y agresiones físicas con resultado de muerte. Este tipo de incidentes son muy poco frecuentes en la plataforma de Uber, por lo que la gran mayoría de los conductores no se ven afectados. Este programa está diseñado para mejorar la seguridad en todo el sector.

[Más información](#)

Uso de vehículos no autorizados

Solo se aceptan vehículos u otros medios de transporte que estén asociados al perfil del conductor o repartidor y que cumplan los requisitos mínimos de la ciudad donde esté registrado.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con vehículos no autorizados

- No facilitar datos actualizados del vehículo a Uber.
- Realizar las entregas con un vehículo después de haberse registrado para repartir en bicicleta o a pie.

[Más información sobre los requisitos de los vehículos](#)

Vehículos no seguros

Consiste en no mantener el vehículo conforme a las normas de seguridad y mantenimiento del sector. Por ejemplo, no mantener los frenos, los cinturones de seguridad y los neumáticos en condiciones óptimas de funcionamiento, ignorar las retiradas del mercado y no hacer caso a las luces de advertencia del salpicadero.

Actividades fraudulentas

Para que la plataforma Uber funcione de la manera más adecuada y segura posible, esperamos que los usuarios respeten nuestras condiciones y se abstengan de realizar actividades fraudulentas. Trabajamos constantemente para prevenir y detectar los fraudes que afectan a todos los usuarios de Uber.

Uber utiliza sistemas automáticos y manuales (incluidas revisiones por parte de especialistas en fraude) para detectar actividades fraudulentas que infrinjan las condiciones. En algunos casos, estas actividades pueden dar lugar a la desactivación de la cuenta del usuario.

Algunas actividades fraudulentas que pueden acarrear la desactivación de la cuenta son:

- Aumentar a propósito la duración o la distancia de un viaje o una entrega.
- Aceptar solicitudes de viaje o entrega sin la intención de completarlas, incluso provocando que los usuarios las cancelen.
- Crear cuentas falsas, duplicadas o incorrectas por cualquier otro motivo.
- Reclamar pagos injustificados, como precios de limpieza falsos.
- Solicitar, aceptar o completar deliberadamente entregas o viajes fraudulentos o falsos.
- Afirmar haber completado una entrega sin haber recogido siquiera el pedido.
- Recoger un pedido y quedarse con todo o con una parte, en lugar de entregárselo completo al usuario.
- Alterar o manipular el funcionamiento de la plataforma Uber. Por ejemplo, utilizar dispositivos, apps o programas no autorizados o manipulados para impedir o sortear el correcto funcionamiento de la plataforma y del sistema GPS.
- Utilizar indebidamente algún programa, como las promociones o las recomendaciones, o usarlo para una finalidad distinta de la prevista.
- Impugnar cargos por motivos ilegítimos o fraudulentos.
- Falsificar documentos.

Documentos fraudulentos

No se admiten documentos alterados o falsificados.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con documentos fraudulentos

- Enviar fotocopias, documentos escaneados o fotografías de fotografías en lugar de documentos originales.
- Alterar los documentos física o digitalmente (por ejemplo, tachar palabras o cubrirlas con tñpex, escribir algo a mano innecesariamente, etc.).
- Enviar capturas de pantalla de los documentos hechas con el móvil.

- Enviar un documento que no se vea bien ni esté del todo claro.

Fraude de identidad

Consiste en que un conductor o repartidor falsifique información, se haga pasar por otra persona, comparta una cuenta con otra persona, envíe documentos personales que no le pertenezcan o intente eludir las comprobaciones de identidad.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con el fraude de identidad

- No asegurarse de que el nombre y apellidos, la fecha de nacimiento, el número de identificación y otros datos enviados a Uber sean correctos.
- Un conductor o repartidor se hace pasar por alguien que no es.
- Enviar documentos que no le pertenecen y que no tiene permiso para utilizar.
- Compartir la cuenta con otra persona (en EE. UU., los titulares de las cuentas no pueden compartirlas ni delegarlas).

Cuentas duplicadas fraudulentas

No se pueden crear cuentas duplicadas de forma indebida. Si un conductor o repartidor tiene problemas para iniciar sesión en su cuenta o para usar la plataforma, debe contactar con el servicio de asistencia en lugar de crear una cuenta duplicada.

Fraude financiero

Entre otras, las actividades financieras fraudulentas son: aumentar indebidamente la duración o la distancia de un viaje, hacer un mal uso de los precios y las promociones y solicitar un reembolso por los gastos de limpieza sin que hubiese nada que limpiar.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con el fraude financiero

- No enviar fotos claras, el recibo de los gastos de limpieza ni datos exactos del viaje al solicitar una reclamación por gastos de limpieza.
- Hacer que los pasajeros cancelen un viaje.
- Aumentar la duración o la distancia de un viaje.
- Presentar reclamaciones falsas por precios o reembolsos, o hacer un mal uso de las ofertas y promociones.
- Cooperar con pasajeros o usuarios de Uber Eats que llaman al conductor o repartidor antes del viaje o la entrega y le piden que haga algo que va en contra de las directrices de la comunidad de Uber.

Discriminación o denegación del servicio

Un conductor o repartidor puede perder el acceso a su cuenta o a determinadas oportunidades de generar ganancias por los siguientes motivos:

- Discriminar o hacer comentarios ofensivos por motivos de raza, color de piel, discapacidad, identidad de género, estado civil, embarazo, nacionalidad, edad, religión,

sexo, orientación sexual o cualquier otra característica protegida por las leyes aplicables.

- Rechazar o cancelar viajes de pasajeros por llevar animales de asistencia, sillas de ruedas u otros dispositivos auxiliares.

[Más información](#)

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con la discriminación

- Negar la entrada a los animales de asistencia. Diversas leyes estatales y federales prohíben negar la entrada a un pasajero por llevar un animal de asistencia. Las alergias, las objeciones religiosas o el miedo a los animales en general no se considerarán razones válidas para denegar la entrada a un animal de asistencia.
- Negarse a ayudar a introducir en el coche sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia, como andadores. A menudo, es posible plegarlos o desmontarlos para meterlos en el maletero.
- Hacer comentarios negativos sobre las características personales de alguien, como su raza, color de piel, discapacidad, identidad de género, estado civil, embarazo, nacionalidad, edad, religión, sexo y orientación sexual.

Valoraciones

Un conductor o repartidor puede perder el acceso a parte o a la totalidad de la plataforma Uber si recibe valoraciones inferiores a la media mínima de su ciudad. Si su valoración se acerca al límite mínimo, se lo comunicaremos y es posible que compartamos información que pueda ayudarle a mejorar la valoración que recibe de los usuarios, los clientes o los restaurantes.

Recursos para conductores

En EE. UU., la valoración de un conductor es la media de las 500 últimas valoraciones que le han dejado los pasajeros. Sabemos que existen circunstancias ajenas al control de los conductores que pueden afectar a su valoración. Contamos con un sistema que excluye las valoraciones si son excesivamente negativas, denotan prejuicios o se deben a motivos que escapen al control del conductor. Encontrarás más información [aquí](#).

[Cómo pueden evitar los conductores recibir valoraciones bajas](#)

[Cómo pueden los conductores volver a recibir solicitudes de viaje al completar un curso](#)

Recursos para repartidores

[Cómo pueden evitar los repartidores recibir valoraciones bajas de los usuarios](#)

Información adicional para repartidores

Algunos motivos **solo afectan a los repartidores**, como los que se indican a continuación.

Uso inadecuado de las cancelaciones

Un repartidor tiene derecho a rechazar cualquier oportunidad de entrega que se le ofrezca. Sin embargo, aceptar solicitudes sin intención de completarlas y cancelar un número anormalmente alto de entregas después de aceptarlas se considera fraude.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con el uso inadecuado de las cancelaciones

- No completar una entrega después de recoger el pedido y antes de entregarlo en la ubicación de destino. Si un repartidor no puede completar una entrega porque le ha surgido algún problema (por ejemplo, se le ha pinchado una rueda), puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia.
- No comprobar si el usuario ha dejado instrucciones para la entrega en la app (por ejemplo, indicaciones para llegar a su casa) o no intentar contactar con el usuario a través de la app en caso necesario.

Hurto de comida

Si un repartidor marca un viaje como completado sin haber realizado la entrega o lo cancela después de recoger el pedido y antes de llegar al destino, se considerará que se ha producido un posible hurto de comida.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con el hurto de comida

- Marcar un viaje como "Entregado" sin llegar a la ubicación del usuario ni entregar el pedido.
- Cancelar un viaje antes de poner rumbo a la ubicación de destino sin dejar el pedido en el restaurante para que lo recoja el siguiente repartidor.

Fraudes relacionados con la duración del viaje

Consisten en un patrón de viajes que se retrasan con frecuencia (es decir, duran mucho más de lo previsto según los cálculos del GPS y la duración de otras entregas en la misma ciudad). El retraso para marcar un pedido como "Entregado" después de la entrega por motivos no válidos también puede considerarse fraude.

Ejemplos de faltas habituales relacionadas con el fraude en la duración de los viajes

- Aceptar pedidos antes de estar listo para ir al restaurante.
- Marcar el pedido como "Entregado" en la app del conductor mucho después de que el repartidor haya entregado la comida. Si tiene problemas con la conexión o con la app, puede llamar al servicio de asistencia, que le ayudará a finalizar la entrega.

Perder el acceso a determinadas oportunidades de generar ganancias

En algunos casos, no se pierde el acceso a toda la cuenta de Uber, sino solo a algunas oportunidades de generar ganancias. Por ejemplo, podrías seguir haciendo viajes pero no entregas, o viceversa.

Directrices de la comunidad para otros usuarios de Uber

Esta página describe los motivos más comunes por los que los conductores y repartidores pueden perder el acceso a su cuenta o a determinadas oportunidades de generar ganancias. Todos los usuarios de la plataforma (incluidos los pasajeros, los usuarios de Uber Eats y los restaurantes) pueden perder el acceso por motivos similares. Consulta nuestras [directrices de la comunidad](#) para obtener más información sobre la pérdida de acceso a la cuenta para todos los usuarios.

Disposiciones específicas de Colorado

En vigor a partir del 1 de junio de 2025

De acuerdo con la legislación del estado de Colorado, se aplica la siguiente política a los conductores de dicho estado. Esta política también está disponible en amárico, árabe, nepalí, español y suajili (más abajo aparecen los enlaces a cada una de las versiones).

Aplicabilidad

De acuerdo con la sección 8-4-127(3) de los Estatutos Revisados de Colorado, esta política de desactivación y suspensión se aplica como disposición del contrato de Uber con los conductores.

Circunstancias y consecuencias de la desactivación y suspensión

Las circunstancias que pueden justificar una desactivación o suspensión, ambas consideradas una "pérdida de acceso" a la plataforma de Uber, se describen en esta página (arriba) y se incluyen en las directrices de la comunidad. Ambas forman parte de la política de Uber sobre desactivación y suspensión de conductores para Colorado. Salvo que se indique lo contrario, la desactivación conlleva la pérdida de acceso a la plataforma durante al menos 3 días consecutivos.

Notificación de desactivación y suspensión

En el momento de la desactivación, Uber enviará al conductor un mensaje en la app y un correo para informarle por escrito de la desactivación o la pérdida de acceso a la plataforma.

Si se da el caso, Uber también avisará al conductor cuando su comportamiento pueda dar lugar a una desactivación en el futuro.

Apelación de la desactivación

Si se desactiva tu cuenta, tienes derecho a presentar una apelación en un plazo de 30 días naturales.

Para ello, puedes contactar con Uber desde la app o seguir las instrucciones que se

incluyen en la notificación de desactivación.

Al presentar la apelación, podrás: (1) revisar tus datos de contacto; (2) facilitar por escrito cualquier información adicional relacionada con la desactivación; y (3) opcionalmente, enviar archivos multimedia que puedan ayudarnos a tomar una decisión, como vídeos de la dashcam, grabaciones de audio, denuncias policiales, etc. Al revisar la desactivación, Uber analizará toda la información que facilites. En un plazo de 14 días tras presentar la apelación (salvo que Uber te notifique que necesitará más tiempo por circunstancias ajenas a su control), Uber te responderá con la decisión final sobre la desactivación y te avisará en la app y por correo.

Incumplimientos de la política: En esta página se describen las razones más frecuentes para perder el acceso, pero si un conductor o repartidor infringe cualquier cláusula de su acuerdo contractual con Uber o cualquiera de las condiciones y políticas aplicables, incluidas las directrices de la comunidad, puede perder el acceso a toda la plataforma de Uber o a parte de ella. Nos reservamos el derecho de descontar, compensar o recuperar una parte del pago que se le deba al conductor o repartidor en concepto de indemnización por daños y perjuicios causados por el uso indebido de la plataforma, así como de tomar las medidas legales pertinentes. Los importes que se pueden descontar, compensar o cobrar como indemnización si tenemos sospechas de comportamiento inadecuado son, entre otros: precios, promociones, recompensas por recomendación, códigos promocionales, precios de los viajes, precios por ajustes en los viajes, cargos por cancelación, precios promocionales de los viajes y pagos varios.

