

Colorado Deactivation Policy

Motivos por los que los socios de la App pueden perder acceso a su cuenta

En esta página, encontrará información sobre los motivos más comunes por los que los socios de la App pueden perder acceso a sus cuentas, cómo evitarlo y qué hacer si le sucede.

Nuestro compromiso con los socios de la App

Tenemos la motivación para mantener abierto el acceso a la plataforma de Uber y para ayudar a los socios de la App a conectarse cuando quieran conducir. Aunque no es frecuente que pierdas el acceso a tu cuenta, sabemos que puede ser frustrante.

Nuestra responsabilidad es asegurar que nuestros procesos sean justos, precisos y transparentes y que los socios de la App confíen en que hacemos lo correcto. Por eso, desarrollamos los siguientes principios para guiarnos:

1. Los socios de la App deben ser conscientes de los comportamientos que pueden poner en riesgo su acceso.
2. Los socios de la App que llevan años en la plataforma generaron confianza con los usuarios y con la app de Uber. Uber puede considerar el tiempo en la plataforma y la cantidad de viajes en las decisiones sobre el acceso, excepto en incidentes graves.
3. Si se produce alguna pérdida de acceso, Uber hará todo lo posible para dar claridad, empatía y coherencia en nuestras comunicaciones, así como especificidad y transparencia sobre los motivos de nuestra decisión, excepto cuando hacerlo represente un riesgo para otros usuarios.
4. Fuera de los casos más graves, los socios de la App podrán solicitar una revisión de cualquier decisión que impida el acceso durante más de 7 días y que no puedan resolver por su cuenta.
5. Uber debe adoptar un enfoque uniforme para crear, revisar y cambiar los estándares de desactivación y revisión de cuentas.

Nuestro proceso de revisión de la cuenta

Participación humana

Si bien los datos y la tecnología son herramientas útiles para mejorar la seguridad de la plataforma de Uber, las revisiones humanas siempre contribuirán a que los socios de la App reciban un trato justo y que sus cuentas no se vean afectadas por reportes fraudulentos.

Aviso anticipado

Cuando sea posible, le informaremos al socio de la App si el acceso a su cuenta está en riesgo. Sin embargo, es posible que debamos eliminar el acceso sin previo aviso, por razones legales o de seguridad.

Oportunidad para proporcionar información adicional

Los socios de la App podrán solicitar una revisión de la desactivación de una cuenta y proporcionar información adicional que respalde su caso, como grabaciones de audio o video. Por eso creamos un Centro de revisiones en la app y lo ampliaremos más alrededor del mundo.

Protección contra acusaciones falsas

Establecimos procesos para identificar a los usuarios de la app de Uber y de Uber Eats que abusan de nuestras calificaciones o de los sistemas de atención al usuario, a menudo con el objetivo de obtener una devolución. Nos esforzamos para asegurar que las denuncias de estos usuarios no se tomen en cuenta en las decisiones de desactivación de la cuenta.

Por qué se pierde el acceso a la cuenta y qué hacer

Por lo general, los socios de la App suelen perder acceso a sus cuentas debido a documentos vencidos o dificultades con la verificación de antecedentes.

Los socios de la App podrán solicitar que se revise la desactivación de una cuenta y proporcionar pruebas que respalden su caso. Por eso creamos un Centro de revisiones en la app y lo ampliaremos más alrededor del mundo.

Perder el acceso, aunque sea temporalmente, puede ser molesto, por lo que revisamos cada reporte de manera justa y rápida. Si hay que tomar medidas para recuperar el acceso a la cuenta, las incluiremos en el mensaje que enviemos al socio de la App. El [equipo de soporte al usuario](#) de Uber siempre está disponible para brindar ayuda.

Conoce más a continuación sobre los motivos por los que los socios de la App pueden perder acceso a sus cuentas.

Verificación de antecedentes

Todos los socios de la App deben aceptar las verificaciones de antecedentes regulares, que incluyen la evaluación de los registros de sus vehículos motorizados y de antecedentes penales. Los requisitos específicos dependen de dónde hagan viajes y, en gran medida, se basan en las leyes que se aplican en su ciudad o estado. Estos son algunos motivos generales para perder acceso en función de las verificaciones de antecedentes:

- Delitos graves recientes
- Delitos penales graves recientes: agresión sexual, delitos sexuales contra niños, asesinato u homicidio, terrorismo, trata de personas y secuestro
- Cualquier infracción penal grave que aún esté pendiente
- Múltiples infracciones de tránsito o accidentes en los últimos 3 años
- Conducción con una licencia suspendida en los últimos 3 años
- Cualquier infracción de tránsito grave reciente, como conducir bajo los efectos del alcohol, conducción imprudente o darse a la fuga después de un accidente

Según las normas, leyes y prácticas locales aplicables, la verificación de antecedentes puede incluir el historial completo de un socio de la App adulto, que comienza a los 18 años.

Documentos vencidos

Los socios de la App deben cargar todos los documentos requeridos y asegurarse de que estén actualizados y vigentes.

[Conoce más sobre los documentos requeridos](#)

Problemas de seguridad

No pasar la verificación de identidad en tiempo real

Uber usa la Verificación de identidad en tiempo real para asegurarse de que la persona que conduce o hace entregas coincida con la identidad de la persona que completó dicha verificación. La foto en tiempo real debe coincidir con la que aparece en su perfil. En EE. UU., los titulares de cuentas no pueden compartir su cuenta ni transferirla a nadie más.

Ejemplos de errores comunes con la verificación de identidad en tiempo real

- Permitir que alguien que no sea la persona propietaria de la cuenta tome la foto en tiempo real
- Enviar la foto de una foto
- No tomar una foto clara y bien iluminada en la que el rostro y el cuello estén alineados con el marco proporcionado en la app
- No actualizar la foto de perfil si cambió la apariencia del socio de la App

[Conoce más sobre la verificación de la foto](#)

Conducción insegura

Incluye reportes en los que se indica que el socio de la App sufrió un accidente o recibió una infracción de tránsito durante un viaje o una entrega o denuncias reiteradas de conducción deficiente, poco segura o distraída mientras usaba la app para socios.

Conducción alterada o somnolienta

Esto incluye reportes de conducción con somnolencia o bajo los efectos del alcohol, marihuana, drogas ilegales o medicamentos de venta libre o con prescripción médica que no deban usarse al conducir un vehículo motorizado. Esto también incluye reportes sobre posesión de drogas o envases abiertos de bebidas alcohólicas en el auto. El olor a alcohol o drogas, incluso si es de usuarios, puede interpretarse como incapacidad para conducir y la ley exige a Uber que suspenda temporalmente una cuenta mientras investigamos el caso.

Altercados y acoso

Mostrar un comportamiento agresivo, confrontativo o de acoso. Esto incluye lo siguiente:

- Usar lenguaje, hacer gestos o realizar acciones que podrían considerarse una falta de respeto, una amenaza o un acto inapropiado
- Compartir imágenes gráficas sexualmente explícitas o que representen violencia física con otras personas de la comunidad Uber, lo que incluye el intercambio no solicitado de dichas imágenes a través de los sistemas de soporte en línea de Uber o con relación a una experiencia en la plataforma Uber

Agresión o conducta sexual inapropiada

Cualquier tipo de acoso sexual, que incluye agresión sexual y conducta sexual inapropiada por parte de cualquier persona (incluidos socios de la App, usuarios de la app de Uber y de Uber Eats y terceros), no está permitido mientras se usa la app de Uber y puede ser ilícito. La agresión sexual es un contacto físico o intento de contacto físico de carácter sexual hecho sin consentimiento, como tocar, besar o tener relaciones sexuales. La conducta sexual inapropiada incluye comportamientos no físicos de carácter sexual o románticos hechos sin consentimiento, o que tienen el efecto de amenazar o intimidar a alguien. Uber tiene una política que prohíbe el contacto sexual, independientemente de que el socio de la App conozca a la otra persona o reciba su consentimiento.

El programa Driving Change de Uber ofrece recursos de socios como RAINN y NO MORE que brindan información sobre interacciones seguras y respetuosas.

[Consultar los recursos de RAINN](#)

[Consultar los recursos de NO MORE](#)

Desactivaciones en otras plataformas

Como parte del Programa de seguridad compartida de la industria, Uber y otras empresas

participantes comparten a través de HireRight la información de cuentas de socios de la App desactivadas en los casos de incidentes de seguridad más graves, incluidas las agresiones sexuales y físicas mortales. Estos tipos de incidentes no son frecuentes en la plataforma de Uber, por lo que la gran mayoría de los socios de la App no se ven afectados. Este programa se diseñó para mejorar la seguridad en todo el sector.

[Conoce más](#)

Uso de vehículos no aprobados

Los socios de la App deben usar vehículos u otros medios de transporte que estén registrados en su perfil y que cumplan con los requisitos mínimos de la ciudad.

Ejemplos de errores comunes relacionados con vehículos no aprobados

- No proporcionar información actualizada del vehículo a Uber
- Usar un vehículo para completar entregas si te registraste para realizarlas en bicicleta o a pie

[Conoce más sobre los requisitos del vehículo](#)

Vehículos inseguros

Esto incluye no dar mantenimiento al vehículo según las normas de seguridad del sector. Por ejemplo, no mantener los frenos, cinturones de seguridad y llantas en buen estado, o ignorar las luces de advertencia del panel.

Actividades fraudulentas

Para que la plataforma de Uber funcione de la mejor manera posible y de forma segura, confiamos en que todas las personas que la usan cumplan con nuestros Términos y se abstengan de hacer actividades fraudulentas. Siempre nos esforzamos para prevenir y detectar el fraude que afecta a todas las personas que usan Uber.

Uber se basa en sistemas automáticos y manuales, incluidas las evaluaciones de especialistas, para detectar actividades fraudulentas que infringen nuestros Términos y condiciones. En algunos casos, dicha actividad derivará en la desactivación de la cuenta de un usuario.

Las actividades fraudulentas que derivan en la desactivación de la cuenta incluyen, entre otras, las siguientes:

- Aumentar de manera deliberada el tiempo o la distancia de un viaje o una entrega
- Aceptar solicitudes de viajes o entregas sin la intención de completarlas, lo que incluye hacer que los usuarios cancelen
- Crear cuentas falsas, duplicadas o inapropiadas
- Reclamar tarifas o cargos injustificados, como tarifas de limpieza falsas
- Solicitar, aceptar o completar intencionalmente viajes o entregas fraudulentos o falsificados
- Reclamar haber completado una entrega sin recolectar el artículo
- Recolectar un artículo de entrega, pero retenerlo todo o una parte y no entregar todo el

- pedido
- Interrumpir o manipular el funcionamiento normal de la plataforma de Uber, incluido el uso de dispositivos, apps o programas no autorizados o manipulados para evitar o eludir el funcionamiento adecuado de la plataforma y el sistema GPS
- Abusar de cualquier programa, como promociones o referidos o no usarlos para los fines previstos
- Disputar cargos por motivos fraudulentos o ilegítimos
- Falsificar documentación

Documentos fraudulentos

No se permiten documentos modificados o falsos.

Ejemplos de errores comunes relacionados con documentos fraudulentos

- Enviar fotocopias, documentos escaneados o fotos de fotos, en lugar de documentos originales
- Alterar documentos física o digitalmente (como tachaduras o borrones, escritura a mano innecesaria y otras alteraciones)
- Enviar capturas de pantalla de los documentos realizadas con el teléfono
- Enviar un documento que no sea del todo visible y claro

Fraude de identidad

Sucede cuando un socio de la App falsifica información, asume la identidad de otra persona, comparte una cuenta con un tercero, envía documentos personales que no le pertenecen o intenta evitar las verificaciones de identidad.

Ejemplos de errores comunes relacionados con el fraude de identidad

- No asegurar que el nombre legal completo, la fecha de nacimiento, el número de identificación y demás información de la cuenta enviada a Uber sean correctos
- Socios de la App que se presenten con una identidad falsa
- Enviar documentos que no les pertenezcan y que no tengan permitido usar
- Compartir su cuenta con otra persona (en EE. UU., los titulares de cuentas no pueden compartir su cuenta ni transferirla a nadie más)

Cuentas duplicadas fraudulentas

No está permitido crear cuentas duplicadas de manera inadecuada. Si un socio de la App tiene problemas para iniciar sesión en su cuenta o para usar la plataforma, debe comunicarse con el equipo de soporte en lugar de crear una cuenta duplicada.

Fraude financiero

La actividad financiera fraudulenta incluye, entre otras cosas, aumentar de forma indebida el tiempo o la distancia de un viaje de manera intencional, abusar de las tarifas y promociones, y solicitar una devolución por concepto de limpieza por un percance que no sucedió.

Ejemplos de errores comunes relacionados con fraude financiero

- No proporcionar fotos claras, recibo de un servicio de limpieza o detalles precisos del viaje al enviar un reclamo por tarifa de limpieza
- Hacer que los usuarios cancelen un viaje
- Aumentar el tiempo o la distancia de un viaje
- Enviar reclamos falsos por tarifas o reembolsos, o abusar de las ofertas y promociones

- Cooperar con usuarios que llaman antes de un viaje o de una entrega para pedirle al socio de la App que haga algo contrario a las Guías comunitarias de Uber

Discriminación o denegación de servicio

Los socios de la App pueden perder el acceso a su cuenta por los siguientes motivos:

- Discriminar o hacer comentarios ofensivos por motivos de etnia, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, embarazo, nacionalidad, edad, religión, sexo, orientación sexual o cualquier otra característica protegida por la ley pertinente
- Rechazar o cancelar viajes porque los usuarios tienen animales de servicio o usan sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia

[Conoce más](#)

Ejemplos de errores comunes relacionados con la discriminación

- Negarse a llevar animales de servicio: Varias leyes estatales y federales prohíben negar viajes a los usuarios en función de sus animales de servicio. Las alergias, objeciones religiosas o miedo generalizado a los animales no son razones legítimas para rechazar a un animal de servicio.
- Negarse a subir sillas de ruedas u otros dispositivos de asistencia, como andadores, al auto: Por lo general, se pueden plegar o desarmar para que quepan en la cajuela.
- Hacer comentarios negativos sobre las características personales de alguien, como la etnia, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, embarazo, nacionalidad, edad, religión, género y orientación sexual.

Calificaciones

Los socios de la App pueden perder el acceso a la plataforma de Uber de manera parcial o total por tener calificaciones inferiores al promedio mínimo en su ciudad. Si su calificación disminuye, se lo haremos saber y le compartiremos algunas sugerencias para que mejore la calificación que recibe de los usuarios o restaurantes.

Recursos para socios conductores

Las calificaciones de los socios de la App de EE. UU. son un promedio de las últimas 500 que dieron los usuarios. Sabemos que hay cosas que están fuera del control de los socios de la App que pueden afectar su calificación. Implementamos un sistema para excluir las calificaciones de usuarios demasiado negativas o parciales y aquellas con comentarios que están fuera del control del socio de la App. Conoce más [aquí](#).

[De qué manera los socios de la App pueden evitar calificaciones bajas de los usuarios](#)

[De qué manera los socios de la App pueden volver a aceptar viajes después de completar un curso](#)

Recursos para socios repartidores

[De qué manera los socios de la App pueden evitar recibir calificaciones bajas de los usuarios](#)

Información adicional para los socios de la App

Algunos motivos se aplican solo a los socios de la App, incluidos los que se enumeran a continuación.

Abuso de cancelaciones

El socio de la App tiene el derecho de rechazar cualquier oportunidad de entrega que se le ofrezca. Sin embargo, aceptar hacer entregas sin la intención de completarlas y cancelar una cantidad de entregas inusualmente alta después de aceptarlas se considera fraude.

Ejemplos de errores comunes relacionados con el abuso de cancelaciones

- No completar una entrega después de recolectar el pedido y antes de entregarlo en la ubicación de entrega. Si el socio de la App no completa la entrega debido a un problema (p. ej., una llanta pinchada), puede contactar a soporte para obtener ayuda.
- No revisar los detalles de entrega que el usuario dejó en la app, como indicaciones, o no intentar comunicarse con el usuario a través de la app si es necesario.

Robo de comida

Si un socio de la App marca un pedido como completado sin hacer la entrega o si lo cancela después de recolectar la comida y antes de completar el viaje hasta la ubicación de entrega, esta situación se considerará un posible robo de comida.

Ejemplos de errores comunes relacionados con el robo de comida

- Marcar un pedido como Entregado sin llegar a la ubicación del usuario para entregar el pedido
- Cancelar un pedido antes de iniciar el viaje hacia la ubicación de entrega sin dejar la comida en el restaurante para que otro socio de la App la recolecte

Fraude relacionado con el tiempo de viaje

Esto incluye un patrón de viajes con demoras frecuentes (que toman más tiempo de lo esperado según las estimaciones del GPS y la duración de otras entregas en la ciudad de los socios de la App). Marcar un pedido como Entregado después de la entrega por razones ilegítimas también puede considerarse fraude.

Ejemplos de errores comunes relacionados con el fraude en el tiempo de viaje

- Aceptar pedidos de entrega antes de tener todo listo para dirigirse hacia el restaurante.
- Marcar el pedido como Entregado en la app para socios mucho después de haber entregado la comida. Si hay problemas de conectividad o con la app, se puede contactar al equipo de soporte para finalizar la entrega.

Guías comunitarias para otros usuarios de la app de Uber

En esta página se describen los motivos habituales por los que los socios conductores y los socios repartidores pueden perder el acceso a su cuenta. Todos los usuarios de la plataforma (incluidos los usuarios y restaurantes) pueden perder el acceso por razones similares. Consulta nuestras [Guías comunitarias](#) para obtener más información sobre la pérdida de acceso a la cuenta para todos los usuarios.

Infracciones de la política: En esta página se describen los motivos comunes por los que se pierde el acceso a la cuenta. Sin embargo, si un socio de la App infringe alguno de los Términos de su acuerdo contractual con Uber o algunos de los Términos o las políticas aplicables, incluidas las Guías comunitarias, puede perder el acceso a la plataforma de Uber de manera parcial o total. Nos reservamos el derecho de deducir, compensar o recuperar los daños relacionados con el uso indebido de la plataforma de cualquier monto que el socio de la App tenga que recibir, además de tomar las medidas legales correspondientes. Si sospechamos de un comportamiento inapropiado,

los montos que podemos deducir, compensar o cobrar incluyen, entre otros, tarifas, promociones, valores de referido, códigos promo, tarifas de viajes, de ajuste de viajes, de cancelación, de viajes promocionales y pagos misceláneos

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo solicitar una revisión de la cuenta?

Al responder el mensaje en la app que detalla el motivo de la desactivación. Aquí puedes solicitar una revisión y cargar información de respaldo relevante, incluidas grabaciones de video y audio, y fotos.

¿Cómo puedo enviar grabaciones de video para un viaje?

Los agentes pueden revisar las grabaciones de audio y video realizadas a través de la app de Uber. Para enviar las grabaciones de video, responde el mensaje en la app que detalla el motivo de la desactivación. Ahí puedes solicitar una revisión y cargar información de respaldo relevante, incluidas grabaciones de video y audio, y fotos.

¿Cuánto demora la revisión de una cuenta?

El tiempo de revisión puede variar según el caso. Una vez que un socio de la App envíe una solicitud de revisión, también se le notificará el estado y el tiempo de procesamiento previsto. Las cuentas permanecen desactivadas mientras se lleva a cabo la revisión.

¿Uber siempre se pone del lado del usuario de la app de Uber o de Uber Eats?

No. Entendemos que los socios conductores y los socios repartidores sienten que a menudo tomamos el otro lado, pero todas las personas que usan la app de Uber, incluidos los usuarios, siguen las mismas Guías comunitarias. Es una realidad desafortunada que algunas personas puedan abusar de nuestros sistemas de calificación y de soporte al usuario para obtener devoluciones o ahorros. Implementamos procesos para identificar mejor a estos usuarios y ayudar a garantizar que sus denuncias no se consideren en las decisiones de desactivación de la cuenta.