



# Seguridad relacionada con las empresas de aplicaciones de transporte.

Los casos de Chile, Argentina, Estados Unidos Mexicanos (México), Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.) y Unión Europea (UE).

## Autor

Claudia Cuevas Saavedra  
Email [ccuevas@bcn.cl](mailto:ccuevas@bcn.cl)  
Tel.: (56) 32 226 3146

## Resumen

Chile reguló, a comienzos de abril de 2023, las empresas de aplicaciones de transporte (EAT), con regulaciones que van desde el registro de los diversos actores intervinientes hasta la obligación de seguros y la habilitación de medios para reportar emergencias.

En general, las empresas de los países investigados, tales como Uber, Didi, Cabify, Beat, consideran protocolos de seguridad que incluyen, entre otros, monitoreo GPS; categorización de conductores, pasajeros y zonas de riesgo y; el respeto a la privacidad de datos de sus usuarios.

En Mendoza, Argentina, al igual que en Chile, los pasajeros deben conocer, previamente, la estimación de la tarifa y la ruta de su viaje. También, en ambos casos, conductor y pasajeros pueden denegar el viaje. En Mendoza, las distintas aplicaciones han habilitado una señal secreta y/o botón de pánico, para reportar y obtener el seguimiento de las autoridades policiales.

En Ciudad de México existe un registro de conductores de las empresas de redes de transporte (ERT), quienes deben poseer la licencia E1, pero no se encontró información respecto al registro de pasajeros.

En California (EE.UU.) las compañías de redes de transporte (en inglés, TNC) deben contratar seguros que cubran a vehículos y conductores durante el trayecto y; los conductores el seguro personal y comercial. Sólo podrán realizarse viajes previa concertación sin poder aceptar solicitudes en la calle. Además, las TNC deben entregar informes periódicos detallados de viajes realizados y no, de denuncias y accidentes...

En UE, la Comisión Europea brinda algunas recomendaciones y hace un llamado a los Estados miembros a regular tales empresas de transporte, así como las calificaciones exigidas a sus conductores, tal como sucede en California. En Londres, éstos deben tener la capacidad de prestar servicios a personas con discapacidad o movilidad reducida, conocer el territorio donde se conducirá y remitir informes periódicos a los entes respectivos.

Nº SUP: 138036

## Introducción

---

Este documento aborda la experiencia comparada respecto a la seguridad de conductores y pasajeros de las empresas de aplicaciones de transporte (EAT). Los países investigados son Chile, Argentina, Estados Unidos Mexicanos (México), Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.), Unión Europea (UE), y Londres, en Inglaterra.

No hubo hallazgos sobre legislación que aborde la afectación a la seguridad de pasajeros y conductores frente a hechos de violencia. La revisión de bibliografía da cuenta de reglas generales respecto a identificación de los actores involucrados, seguros necesarios y procedimientos y medios que permiten pesquisar situaciones de emergencia y zonas de riesgo.

Para la elaboración del trabajo se utilizó información<sup>1</sup> proveniente de entidades gubernamentales, empresas de aplicaciones de transporte de los países investigados, documentos de la Comisión Europea y prensa.

### I. Chile

---

A mediados de abril de 2023 se publica la Ley N° 21.553 que regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten, conocida como Ley Uber<sup>2</sup>.

En lo relativo a seguridad, la ley crea un registro que identifica las empresas de aplicaciones de transporte (EAT), sus conductores<sup>3</sup>, vehículos<sup>4</sup> y servicios<sup>5</sup>, cuyo registro es responsabilidad de la Subsecretaría de Transportes<sup>6</sup>.

La norma establece la obligación que las EAT pongan a disposición de los usuarios, de manera permanente, canales de comunicación para consultas, reclamos o denuncias. Además, han de contar con seguros para los vehículos, conductores, pasajeros y terceros<sup>7</sup>.

Respecto al usuario, deberá entregarse la información del recorrido propuesto, el tiempo y costo estimado del traslado<sup>8</sup>; la marca, modelo, año del vehículo y su placa patente, la identificación del conductor, con su nombre y la calificación efectuada por otros usuarios. El pasajero o un tercero podrá

---

<sup>1</sup> Las traducciones son propias. La información de los sitios web, chequeados al 5 de mayo, puede variar en el corto plazo.

<sup>2</sup> Ley N° 21.553 de 2023.

<sup>3</sup> Los conductores deben acreditar, semestralmente, ante la EAT, con el respectivo certificado de antecedentes para fines especiales del Registro General de Condenas, que no tienen anotaciones relativas a delitos. El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) podrá eliminar a un conductor en caso que tome conocimiento que en sus antecedentes consta alguna anotación.

<sup>4</sup> Los vehículos que operen con aplicaciones inscritas por las EAT deberán cumplir con las exigencias de seguridad, de antigüedad, técnicas y tecnológicas definidas en el reglamento, y exhibir un distintivo, cuyo uso será obligatorio, que reúna las características que éste determine. Estos vehículos deberán cumplir con la aprobación de la revisión técnica cada seis meses.

<sup>5</sup> Las EAT deben registrar y mantener a disposición del MTT, entre otras, la información sobre zonas y horarios de operación y kilómetros recorridos por los vehículos con y sin pasajeros, el que proporcionará acceso de esta información a Carabineros de Chile para fines de fiscalización y control.

<sup>6</sup> *Op. Cit.* Ley N° 21.553 de 2023.

<sup>7</sup> *Ibidem.*

<sup>8</sup> La tarifa informada al inicio del viaje, no podrá variar una vez informada al pasajero, a menos que éste decida cambiar la ruta o trazado, o por interrupciones viales, de accidentes o imprevistos de tráfico se vea alterada la ruta y tiempo original, adecuándose a este efecto el cobro en tiempo y distancia. En el caso de que el recorrido incluya pago de peajes, éstos deberán estar incluidos en la tarifa informada y no podrán cobrarse separadamente.

monitorear, de manera permanente, el viaje a través de la plataforma y dispondrá de un medio de reporte de urgencia en casos de emergencias<sup>9</sup>.

En lo referido al conductor, también se le ha de otorgar información sobre el recorrido propuesto, destino, tiempo de viaje, nombre y calificación del usuario, saber si el viaje es en dinero efectivo o mediante tarjeta bancaria, para permitir al conductor adoptar la decisión de realizar el servicio<sup>10</sup>.

En ambos casos, usuarios y conductores, deberán ser informados de manera permanente de los sistemas generales de evaluación del servicio y sus efectos, y la evaluación o ranking específico del conductor que ofrece sus servicios en un viaje determinado<sup>11</sup>.

Asimismo, las EAT deben proporcionar acceso, dentro de la misma plataforma o en sus sitios web asociados, a información detallada de los términos y condiciones en que se presta el servicio, tanto para propietarios y conductores<sup>12</sup> inscritos de vehículos como para los usuarios. Además, un registro con la identificación del pasajero<sup>13</sup>, incluyendo nombre, rol único tributario y domicilio, el que podrá ser solicitado por el Ministerio Público, Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile en caso de acontecer algún delito en el uso de este servicio<sup>14</sup>.

Por último, en ningún caso los vehículos de EAT podrán recoger pasajeros en la vía pública si éstos no han concertado una reserva previa mediante la plataforma tecnológica, ni podrán hacer uso de las vías ni corredores exclusivos para transporte público remunerado de pasajeros<sup>15</sup>.

## II. Argentina

---

En 2016, Uber llegó a Buenos Aires, luego comenzaron a operar en la ciudad Didi y Cabify y, a principios de marzo 2023 se sumó una decena las ciudades como Córdoba, Tucumán<sup>16</sup> y Rosario, entre otras<sup>17</sup>.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires las aplicaciones de este tipo transporte, de acuerdo a la Ley N° 2.148, es ilegal<sup>18</sup>.

En septiembre de 2018, el gobierno de Mendoza –primero en el país– habilitó el servicio de transporte privado a través de plataformas digitales reglamentado a través de su Ley de Movilidad. La norma establece una tarifa no regulada que se rige por el mercado<sup>19</sup>, además los choferes solo pueden llevar

<sup>9</sup> *Op. Cit.* Ley N° 21.553 de 2023.

<sup>10</sup> *Ibidem.*

<sup>11</sup> *Ibidem.*

<sup>12</sup> La ley utiliza el término “meros tenedores”.

<sup>13</sup> El registro de esta información está sujeto a lo dispuesto en la ley N° 19.628 que regula el trato de los datos de carácter personal.

<sup>14</sup> *Op. Cit.* Ley N° 21.553 de 2023.

<sup>15</sup> *Ibidem.*

<sup>16</sup> En esta ciudad, a fines de 2022, se derogó la ley N° 9.352, la cual tenía como objeto regular estos servicios de plataformas. Más información en: Soto, 2022.

<sup>17</sup> Giambartolomei, 2023.

<sup>18</sup> Basch, 2018.

<sup>19</sup> El precio que el pasajero abonará por el viaje contratado será determinado por la ERT debiendo ofrecer la plataforma electrónica la posibilidad de cálculo estimado en función de los puntos de origen y destino. La aplicación deberá permitir al usuario realizar el pago electrónico y si el pasajero lo solicita, por una situación excepcional, el pago en efectivo una vez cumplido el traslado.

a pasajeros que se contacten por medio de las aplicaciones y no tienen permitido tomar clientes por la calle<sup>20</sup>.

La regulación indica que todos los propietarios de autos que presten el servicio privado de transporte deben solicitar su inscripción en las Empresas de Redes de Transporte (ERT), acreditando el pago de la tasa de inscripción y la fiscalización correspondiente, la documentación reglamentaria del vehículo con el que se prestará el servicio, la que acredite la identidad del conductor y la licencia nacional de conducir para profesionales, inscripción en AFIP y ATM (impuestos provinciales) y seguro del automotor para transportar pasajeros<sup>21</sup>.

En tanto, los conductores de estas aplicaciones deben cumplir los mismos requisitos que los taxistas, los vehículos habilitados deben someterse a las revisiones técnicas periódicas y mantener, en todo momento, la higiene del vehículo. No hay exigencias en cuanto al tipo de vehículo, confort ni antigüedad. Las empresas son "solidariamente responsables por el servicio" y las "obligaciones" impuestas a los operadores y conductores<sup>22</sup>.

En lo relativo a la seguridad de conductores y pasajeros, las empresas han establecido protocolos no reglamentados. Uber implementó un sistema de calificación mixta: un perfil del servicio de todos los conductores que forman parte de la plataforma que posibilitará al conductor conocer su calificación y mejorar la experiencia de los usuarios en cuanto a las condiciones del automóvil y del servicio que ofrece<sup>23</sup>.

En el mismo sentido, empresas como Cabify, Uber, Beat y DiDi han implementado protocolos, como incorporar en la caja de herramientas de pasajeros y conductores un botón de emergencia.

En el caso del conductor, Cabify implementa una "señal secreta" que emite un mensaje automático al sistema. Una vez emitida, el equipo de la aplicación llama al conductor en modalidad "altavoz" con el objetivo de que el pasajero escuche la conversación y la interprete como un control de rutina y, en caso de tratarse de un pasajero problemático, como un mensaje de disuasión. Respecto del pasajero, la aplicación lo comunica primero con el equipo de Cabify a quien, normalmente, se le cuenta brevemente cuál es el problema, y luego, de ser necesario, se hace el vínculo con la policía. El primer contacto, normalmente, es por llamada telefónica, pero en situaciones en las que este tipo de comunicación no es viable, se puede optar por usar el canal del chat para informar sobre el viaje en curso<sup>24</sup>.

Beat instaló un botón de pánico que se conecta con el *driver center* y activa una alarma de seguimiento, a partir de la cual un equipo de la aplicación empieza a monitorear el viaje y, en el caso de ser necesario, a través de este mismo mecanismo puede llamarse al número de emergencia 911<sup>25</sup>.

En DiDi, la aplicación tiene habilitadas patrullas de emergencia a cargo de Prosegur, que son activadas por el centro de ayuda en caso de alguna emergencia<sup>26</sup>.

---

<sup>20</sup> Badaloni, 2022.

<sup>21</sup> *Ibidem*.

<sup>22</sup> *Ibidem*.

<sup>23</sup> Oyhenart, 2022.

<sup>24</sup> Mazorco y Valls, 2022.

<sup>25</sup> *Ibidem*.

<sup>26</sup> *Ibidem*.

Uber también cuenta con un mecanismo para reportar urgencias a través de “Informar un problema de seguridad” donde se visualiza una lista de posibles situaciones, se selecciona la descripción que mejor la retrate y luego se detalla el problema personalmente. Además, la empresa cuenta con un mecanismo que usa el GPS del teléfono para detectar automáticamente anomalías durante el viaje, como: desviación en la ruta, viaje que concluye antes de tiempo o una parada larga; ante cualquiera de estos tres escenarios, tanto el conductor como el usuario verán en sus respectivas pantallas una alerta que permite el acceso rápido al contacto de soporte y otras herramientas de seguridad, incluyendo el botón de llamada de emergencia al 911<sup>27</sup>.

Y, todas las aplicaciones permiten al conductor comprobar de antemano el destino del pasajero –antes de aceptar el viaje y antes de comenzarlo, en el caso de que el pasajero lo haya modificado a último momento– y puede ser monitoreado, ante cualquier ocurrencia que se presente durante el trayecto, de manera constante por el equipo de la aplicación<sup>28</sup>.

En el caso de Beat, antes de solicitar su primer viaje, todos los usuarios pasan por un filtro de identificación en el que se requiere compartir los datos de la tarjeta de crédito o conectar el perfil con la cuenta personal de Facebook. Además, existe el filtro “Categoría de pasajero” que permite al conductor ver la calificación de cada pasajero (puede ser *Gold*, *Silver*, o *Bronze*), la que dependerá de su número de viajes realizados y la información que haya completado (más datos, más categoría). También la empresa cuenta con un sistema que procesa todos los viajes en tiempo real y alerta de aquellos que parecen sospechosos o inseguros para, automáticamente, revisar factores como la zona, el horario, el tipo de pasajero y comportamientos tildados como “sospechosos”, tales como, cancelar muchos viajes seguidos o pedir el transporte desde lugares inseguros<sup>29</sup>.

Uber también califica a los pasajeros para que el conductor tenga información de quién subirá a su vehículo; igualmente, Cabify mantiene un registro de antecedentes en zonas peligrosas que se actualiza constantemente a la cual sus choferes no acceden ni levantan viajes y DiDi, por su parte, también cuenta con funciones dirigidas al cuidado de los conductores, que se realizan automáticamente: verificación facial del usuario, análisis del historial de la cuenta para identificar posibles riesgos y revisión de datos históricos sobre el lugar y la hora de inicio del viaje y, si en alguna de estas instancias de control activa alguna alerta, se solicita al pasajero validar su identidad con documentación oficial, asimismo DiDi bloquea las denominadas “zonas de alto riesgo”<sup>30</sup>.

Esta última aplicación cuenta con funciones de monitoreo del viaje y de contacto frecuente con el pasajero, en caso de registrar una parada imprevista: “La app pregunta al pasajero si está bien, qué pasó con el viaje y da la opción de llamar al 911 o al centro de emergencias”. Didi además cuenta con una función especial para pasajeras, mediante la cual se hace un análisis para asignarles los conductores más experimentados<sup>31</sup>.

La calificación del pasajero de su viaje en todas estas aplicaciones es anónima, el conductor solo ve su puntaje total, no el puntaje que le dio cada usuario. En Beat deben acumularse varias malas

---

<sup>27</sup> *Ibidem.*

<sup>28</sup> *Ibidem.*

<sup>29</sup> *Ibidem.*

<sup>30</sup> *Ibidem.*

<sup>31</sup> *Ibidem.*

calificaciones para que un chofer sea despedido, el punto intermedio es permitir que el pasajero bloquee a un determinado conductor (y viceversa), de modo que estos individuos no vuelvan a cruzarse. En el caso de DiDi, tanto el conductor como el pasajero podrán solicitar a la aplicación no volver a conectar el viaje con esa persona<sup>32</sup>.

Uber tiene además un sistema de grabación de audio para que ambos, conductor y pasajero, puedan registrar lo sucedido en el viaje y enviarlo al soporte en caso de sentirse incómodos, así como compartir el viaje en tiempo real con sus contactos de confianza, función que permite compartirlo hasta con cinco contactos en simultáneo. Esta última función también está incluida en DiDi, que además protege los números de teléfono y datos personales, por lo que las llamadas realizadas entre pasajeros y conductores no muestran el número real<sup>33</sup>.

Finalmente, en términos de seguros y protección para cada viaje que se haga con cada una de las empresas, los protocolos de seguros son distintos: existen dos seguros, el obligatorio para circular y el que protege cada viaje. Tanto Uber como Beat solicitan al potencial conductor que tenga su vehículo asegurado para completar el registro; Cabify, en cambio, exige la habilitación de remis<sup>34</sup> para cada conductor y, como consecuencia, el seguro correspondiente<sup>35</sup>.

En el caso de Beat, ésta trabaja con Chubb Seguros S.A. que cubre a sus empleados robos pequeños y provee una póliza por muerte o invalidez total y permanente por accidente. Los viajes en Uber estarían asegurados por Seguros SURA cuya protección “se activa automáticamente desde el momento que un conductor acepta el viaje hasta que el último pasajero desciende del vehículo” e incluye también “Accidentes Personales para lesiones ocurridas durante un viaje solicitado a través de la app” así como Responsabilidad Civil para daños o lesiones a terceras personas. Cabify también asegura sus viajes pero trabaja con un sistema de compensaciones: para los conductores, la cobertura abarca robos de objetos o pertenencias, daño del vehículo o suciedad en el interior así como robo o daño del auto y, en cuanto a pasajeros, suelen “usar mecanismos de voucher, descuentos o devolución del importe en caso de que sea una situación que se incluya dentro de ese protocolo”. En DiDi cada usuario cuenta con un seguro que cubre accidentes personales, indemnizaciones y gastos médicos mientras están en un viaje con la aplicación<sup>36</sup>.

### III. Estados Unidos Mexicanos (México)

---

En Ciudad de México (CDM), los conductores de servicios de plataformas de Empresas de Redes de Transporte (ERT), tales como Uber, Didi, Cabify y Beat deben tener la licencia de conducir E1 y poseer un padrón vehicular de conductores L1 correspondiente a los servicios vía aplicación, el cual obliga a los conductores a validarse, anualmente, en el Sistema de Control de Aplicaciones de Movilidad (CARMOVI)<sup>37</sup>.

<sup>32</sup> *Ibidem*.

<sup>33</sup> *Ibidem*.

<sup>34</sup> Vehículo con conductor que funciona de forma muy similar a un taxi, sólo que éste no tiene ningún color ni característica distintiva, no tiene taxímetro (los precios se determinan de antemano en función del trayecto) y no puede detenerse en la calle para recoger pasajeros pues para la reserva telefónica.

<sup>35</sup> *Ibidem*.

<sup>36</sup> *Ibidem*.

<sup>37</sup> BCN, 2022a.

En Ciudad de México (CDM), el Reglamento de la ley de movilidad señala: quienes operen, administren y/o utilicen aplicaciones o plataformas informáticas para el control, programación y/o geolocalización en dispositivos fijos o móviles, por medio de los cuales los particulares pueden contratar el Servicio de Transporte de Pasajeros Privado Especializado con Chofer, están obligados a registrarse ante la Secretaría [de Movilidad], en los términos y plazos que ésta determine<sup>38</sup>.

En términos de seguridad las ERT deben permitir<sup>39 40</sup>:

- Conocer la identidad del conductor y los datos del vehículo previo al abordaje;
- Planificar automáticamente la ruta, lo que elimina la posibilidad de que los conductores se desvíen indebidamente y cobren un precio o tarifa más elevados. La información de su viaje y ubicación puede compartirla con sus contactos de confianza;
- Una tarifa dinámica, en tiempo real, según las condiciones de oferta y demanda;
- Facturar de acuerdo a las leyes fiscales correspondientes, y desglosar y transparentar la tarifa dando al usuario información suficiente sobre el cobro;
- Evaluar a choferes. En caso de haber sido deficiente, se podrá levantar un reporte en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y dar seguimiento a su denuncia mediante el folio proporcionado;
- Conocer, en tiempo real, la disponibilidad del servicio y los periodos de espera requeridos para iniciar el viaje;
- Utilizar un botón de pánico que desplegará una unidad de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (o en su caso una unidad de atención médica) y dará seguimiento a través de las cámaras de video vigilancia para la pronta localización del [vehículo donde] fue activada la emergencia.
- Al finalizar el viaje, el usuario podrá evaluar el servicio;

Además, los operadores también cuentan con el botón de pánico y la opción de compartir su viaje, con el objetivo de garantizar su seguridad al igual que la de los usuarios.

No obstante, no existe información sobre procedimientos que permitan identificar al pasajero, lo que ha llevado a que algunos conductores tengan la práctica de grabar sus viajes<sup>41</sup>.

#### **IV. California, Estados Unidos de Norteamérica (EE.UU.)**

La Comisión de Servicios Públicos de California (del inglés *California Public Utilities Commission, Commission, CPUC*), publicó en 2013, la “Decisión que adopta normas y reglamentos para proteger la seguridad pública mientras se permiten nuevos ingresos a la industria del transporte” (del inglés *Decision Adopting Rules and Regulations to Protect Public Safety While Allowing New Entrants to the Transportation Industry*), esta regulación establece normas –efectivas a partir del 2020– para las Compañías de Redes de Transporte (del inglés *Transportation Network Company, TNC*), tales como, Lyft, SideCar, InstantCab, Uber y UberX, para garantizar que la seguridad pública no se viese comprometida por la operación de lo que llamaron, “este nuevo modelo comercial de transporte”<sup>42</sup>.

<sup>38</sup> Gobierno de la Ciudad de México, 2017, modificado en 2021.

<sup>39</sup> Ortiz, 2023.

<sup>40</sup> BCN, 2022b.

<sup>41</sup> Luna, 2023.

<sup>42</sup> California Public Utilities Commission, 2013.

Las obligaciones establecidas por esta normativa respecto a la seguridad son las siguientes:

- Las TNC deben mantener un seguro de responsabilidad comercial con pólizas que proporcionen no menos de \$1.000.000 (un millón de dólares) de cobertura por incidente para siniestros que involucren vehículos y conductores mientras están en prestación de servicios.
- Los conductores estarán obligados a acreditar, en caso de accidente, tanto su seguro personal como el seguro comercial.
- Las TNC deben verificar los antecedentes penales de cada conductor antes de que comiencen a ofrecer el servicio. Cualquier persona que haya sido condenada, dentro de los últimos siete años, por conducir bajo la influencia de drogas o alcohol, fraude, delitos sexuales, uso de un vehículo motorizado para cometer un delito grave, un delito que involucre daños a la propiedad y/o robo, actos de violencia o actos de terrorismo no podrá trabajar en las TNC.
- En tanto, las empresas transnacionales instituirán una política de cero tolerancia a las sustancias tóxicas.
- Las TNC obtendrán el historial de manejo de cada conductor antes de que el conductor comience a prestar el servicio y luego, trimestralmente. Los conductores con condenas por conducción imprudente, conducción bajo la influencia de alcohol, golpe y fuga, o conducción con una licencia suspendida o revocada no podrán ser conductores de TNC. Los conductores pueden tener un máximo de dos puntos en sus registros de manejo por delitos menores, por ejemplo, problemas con el equipo, exceso de velocidad o infracciones del asiento de seguridad para niños.
- Las TNC deberán establecer un programa de capacitación de conductores para garantizar que todos los conductores operen el vehículo de manera segura antes de que el conductor pueda ofrecer el servicio y deberán informar, anualmente, a la CPUC el número de conductores que completaron el curso.
- Los conductores deben poseer una licencia de conducir válida de California, tener al menos 21 años de edad y deben proporcionar al menos un año de historial de manejo antes de ofrecer servicios TNC.
- Los conductores tienen prohibido transportar más de 7 pasajeros en un viaje.
- La aplicación utilizada por una TNC debe mostrar al pasajero: 1) una fotografía del conductor, y 2) una fotografía del vehículo aprobado para usar por el conductor, incluido el número de placa para identificar el vehículo.
- Los vehículos no se modificarán, significativamente, con respecto a las especificaciones de fábrica.
- Antes de permitir que cada conductor de TNC opere un vehículo, y anualmente, las TNC deben inspeccionar el vehículo que se conducirá o hacer que lo inspeccionen en una instalación autorizada por la Oficina de Reparación Automotriz de California (del inglés *California Bureau of Automotive Repair*) y mantener la documentación completa de tales inspecciones.
- Los conductores de TNC solo pueden transportar pasajeros sobre una base acordada previamente. Un viaje se considera preestablecido si, a través de una plataforma digital de TNC, se solicita y acepta antes de que éste comience. Los conductores de TNC tienen prohibido aceptar solicitudes en la calle.
- Las TNC participarán del “Programa de Notificación de Extracción del Empleador del Departamento de Vehículos Motorizados de California” para obtener una notificación oportuna cuando dicho registro de manejo del conductor considere: accidentes, faltas de comparecencia,

suspensión o revocación de la licencia de conducir y cualquier otra acción que se contraponga a la conducción.

- Las TNC permitirán a los pasajeros solicitar un vehículo adaptado para silla de ruedas o un vehículo accesible para personas con discapacidad<sup>43</sup>.
- Los vehículos de TNC deberán exhibir una imagen comercial consistente (es decir, señalización distintiva o exhibición en el vehículo) cuando brinden servicios de TNC, que sean lo suficientemente grandes y con colores contrastantes como para ser legibles durante el día a una distancia de al menos 15 metros<sup>44</sup>.
- Un año, a partir de la fecha de vigencia de la norma y, anualmente, a partir de entonces, las TNC deberán presentar a la División de Seguridad y Cumplimiento un informe que detalle la cantidad de viajes solicitados y aceptados por los conductores dentro de cada código postal donde opera TNC; así como de los que no aceptaron. Además, para cada viaje solicitado y aceptado, la información también debe contener el código postal donde comenzó y donde terminó el viaje, los kilómetros recorridos y la cantidad pagada.
- A partir de la fecha de vigencia de estas reglas y, anualmente a partir de entonces, las TNC deberán presentar a la División de Seguridad y Cumplimiento un informe que detalle la cantidad de conductores que se determinó cometieron una infracción y/o fueron suspendidos, incluida una lista de denuncias de tolerancia cero y el resultado de la investigación de dichas denuncias. También, las TNC deberán proporcionar un informe de cada accidente u otro incidente que involucre a un conductor de TNC y que haya sido informado a la TNC, la causa del incidente y el monto pagado, si corresponde, por compensación a cualquiera de las partes en cada incidente. El informe contendrá información de la fecha del incidente, la hora del incidente y la cantidad que fue pagado por el seguro del conductor, el seguro de la TNC, o cualquier otra fuente. Asimismo, el informe proporcionará el número total de incidentes durante el año.
- A partir de la fecha de vigencia de estas reglas y, anualmente a partir de entonces, cada TNC deberá presentar a la División de Seguridad y Cumplimiento un informe que detalle el promedio del número de horas y kilómetros que cada conductor condujo para la TNC.
- Cuando se requiera, los conductores deberán mostrar un registro físico o electrónico del viaje en progreso que sea suficiente para establecer que fue concertado previamente.
- Si un pasajero presenta una queja contra una TNC o un conductor de TNC ante la Comisión, el personal de la Comisión, de ser necesario, tendrá derecho a inspeccionar los registros y vehículos de la TNC para investigar y resolver la queja.
- Operaciones en Aeropuertos. Las TNC no realizarán ninguna operación en la propiedad de ningún aeropuerto o en su interior a menos que dichas operaciones estén autorizadas por la autoridad aeroportuaria involucrada.

---

<sup>43</sup> A partir de un año desde la vigencia de esta norma y, anualmente a partir de entonces, las TNC deberán presentar a la División de Seguridad y Cumplimiento un informe que detalle el número y el porcentaje de los clientes que solicitaron vehículos accesibles, y con qué frecuencia la TNC pudo cumplir con las solicitudes de vehículos accesibles.

<sup>44</sup> La imagen comercial será suficiente para permitir que un pasajero, un funcionario del gobierno o un miembro del público asocie un vehículo con una TNC (o proveedor de transporte con licencia). Las formas aceptables de imagen comercial incluyen, entre otros, símbolos o letreros en puertas, techos o parrillas de vehículos. La imagen comercial magnética o removible es aceptable.

Según informa Uber, de EE. UU., dentro de las funciones de seguridad de su aplicación está el envío de mensajes de texto al 911, informes durante el viaje y alertas de cinturones de seguridad.

Además, las aplicaciones cuentan con un programa de seguridad compartida para intercambiar información de desactivación de cuentas de conductores relacionada con incidentes de seguridad graves<sup>45</sup>.

Respecto a la seguridad de los conductores, no se encontró información sobre leyes o reglamentos que les prohíban instalar una cámara de video en sus vehículos para protegerse en caso de un delito o si hay un problema de responsabilidad. No obstante, los conductores deberían revelar la presencia del dispositivo de grabación cuando los pasajeros suben al vehículo<sup>46</sup>.

Finalmente, en lo relativo al transporte de menores de 18 años de edad, en el Estado de California no existen leyes sobre pasajeros menores de edad y aunque cualquier persona menor de 18 años que solicite un viaje de Uber o Lyft si bien no está infringiendo la ley si va en contra de las regulaciones de estas empresas, escenario donde los conductores son libres de rechazar cualquier solicitud de viaje de un menor<sup>47</sup>.

## V. Unión Europea (UE) y el caso de Londres, Reino Unido

---

La “Comunicación de la Comisión sobre un Transporte local de pasajeros bajo demanda que funcione correctamente y sea sostenible (taxis y VTC)”, definió este tipo de transporte como aquellos servicios de transporte con un vehículo y un conductor que se prestan a petición del pasajero, los que suelen ser prestados por taxis y VTC<sup>48 49</sup>.

Según esta Comunicación, los servicios VTC plantean otras cuestiones relacionadas con el uso del espacio público, la seguridad vial, la responsabilidad, los seguros, la seguridad de los viajeros y los conductores, así como, la integración general de los distintos servicios de movilidad en una oferta de movilidad urbana coherente<sup>50</sup>.

Las normas que rigen el acceso y el ejercicio de la profesión de proveedor de servicios de VTC varían de un Estado miembro a otro, entre regiones e incluso entre ciudades. Ejemplos de normas relativas al acceso a la profesión son los cupos de licencias de vehículos, las calificaciones exigidas para convertirse en conductor y las condiciones que deben cumplirse para poder establecerse como operador y, en cuanto a las normas sobre su ejercicio incluyen, por ejemplo, una «norma de regreso a garaje» y tiempos de espera obligatorios<sup>51</sup>.

---

<sup>45</sup> Uber Newsroom, 2022.

<sup>46</sup> The Dominguez Firm, (s.f.).

<sup>47</sup> *Ibidem*.

<sup>48</sup> VTC = Vehículos de transporte con conductor, del francés *voitures de transport avec chauffeur*) y Vehículos de alquiler privados, del inglés *private hire vehicles* (PHV).

<sup>49</sup> Comisión Europea, 2022.

<sup>50</sup> *Ibidem*.

<sup>51</sup> *Ibidem*.

En el estado actual del Derecho de la Unión, corresponde a los Estados miembros regular las condiciones de la prestación de servicios, de conformidad con las normas generales de los Tratados<sup>52</sup>.

Señala la comunicación, en lo relativo a seguridad, que los requisitos impuestos por los Estados miembros a los conductores suelen pasar por estar en posesión de un permiso de conducción, tener determinada experiencia en la conducción, superar un control de antecedentes penales y un control de antecedentes de seguridad vial, así como, conocer la zona, los sistemas electrónicos de posicionamiento y los primeros auxilios y tener la capacidad de prestar servicios a las personas con discapacidad o movilidad reducida<sup>53</sup>.

Ahora bien, este documento enuncia recomendaciones a tener en cuenta por los Estados respecto, por ejemplo, a la autorización de transportar pasajeros en los viajes de vuelta desde fuera de las zonas con licencia, por cuanto las licencias VTC [-en inglés *Private Hire Vehicles*] se otorgan para una zona administrativa concreta. El ejemplo más destacado, son los desplazamientos hacia y desde los aeropuertos, a menudo situados fuera de las grandes áreas metropolitanas. Esto da lugar a viajes en vacío, que se reflejan en los precios y provocan un aumento de las emisiones por pasajero. Permitir el transporte de pasajeros en los viajes de vuelta hacia la zona con licencia ayudaría a reducir los kilómetros recorridos sin pasajeros<sup>54</sup>.

### **Londres, Reino Unido**

En el año 2014, el órgano regulador del transporte en Londres (Transport for London, TfL), declaró que Uber operaría legalmente en la ciudad, bajo los términos de la Ley de Vehículos Privados de Alquiler de 1998 (*Private Hire Vehicles (London) Act 1998*)<sup>55</sup>.

Luego, en 2016 (BCN, 2017), se aprobaron nuevas regulaciones destinadas a modernizar y mejorar la industria de alquiler privado, haciéndolo más seguro y conveniente para los clientes. Entre las medidas acordadas [...] para ser incorporadas en las regulaciones respectivas se incluyen<sup>56</sup>:

- Aumentar los requisitos a los seguros, los que deben estar vigentes durante la duración de la licencia del vehículo<sup>57</sup>.
- Exigir, formalmente, a todos los conductores conocimiento del idioma inglés.
- Exigir la estimación de tarifas para los clientes, con antelación del viaje.
- Exigir que se provea a los clientes de los detalles sobre conductores (incluyendo una foto) y vehículos, antes del inicio de cada viaje.
- Exigir a los operadores privados de alquiler que garanticen a los clientes el contacto con una persona física en caso de problemas con su viaje.

<sup>52</sup> A la fecha, no existen medidas específicas de la UE en el ámbito del transporte de pasajeros bajo demanda que se hayan adoptado sobre la base de las disposiciones del Tratado relativas al transporte.

<sup>53</sup> *Ibidem*.

<sup>54</sup> *Ibidem*.

<sup>55</sup> BCN, 2017.

<sup>56</sup> *Ibidem*.

<sup>57</sup> Esto fue modificado, actualmente, sólo se requiere contar con un seguro de alquiler o recompensa en el momento de la concesión de la licencia y cuando se utilicen como vehículos de alquiler privados. Más información: TfL, (s.f.)

- Obligar a los operadores a mantener registros y proporcionar información a TfL sobre conductores y vehículos, regularmente, para hacer la fiscalización más fácil y eficaz.

Otras medidas (BCN, 2017) para mejorar el servicio en general del transporte de pasajeros en vehículos privados de alquiler [dicen relación] con los reclamos: desde el otoño de 2015, los operadores privados de alquiler deben proporcionar informes periódicos a TfL, con un listado completo de todas las quejas recibidas, con desglose completo de aquéllas relacionadas con el comportamiento del conductor o con problemas relacionados a los vehículos y la investigación realizada por el operador. Además, se establecerá un proceso más formal de recepción de reclamos para los clientes que no estén satisfechos con los servicios privados de alquiler; [otra de las medidas dice relación con la] capacitación respecto a la discapacidad: se exigirá a los conductores de vehículos privados el cumplimiento de una capacitación para generar conciencia sobre la discapacidad, antes de adquirir o renovar su licencia<sup>58</sup>.

Cabe señalar que, en 2020 (BCN, 2017), la TfL canceló a Uber su licencia para operar en Londres dado que ésta registrara, entre finales de 2018 y hasta 2019, 14.000 viajes fraudulentos con minitaxis con conductores que, potencialmente, no tienen licencia ni seguro<sup>59</sup>. Licencia que, a comienzos de 2022, la empresa logró renovar por 30 meses, hecho que marca el final de la batalla con TfL sobre los protocolos de seguridad de Uber, por cuanto, la empresa ha agregado una serie de características de seguridad, incluido un botón de pánico en la aplicación para que los pasajeros denuncien a sus conductores por comportamiento inseguro, así como la capacidad de que los conductores y pasajeros graben audio durante los viajes<sup>60</sup>.

Finalmente, los operadores de vehículos de alquiler privado —a partir de octubre de 2018- tienen la obligación de que una persona esté siempre disponible para hablar (contacto de voz) con los pasajeros durante su viaje para presentar una queja o discutir asuntos relacionados con su reserva. Además, los vehículos de alquiler privados aún deben estar cubiertos por un seguro de alquiler o recompensa en el momento de la concesión de la licencia y cuando se utilicen como vehículos de alquiler privados.

## Referencias generales

Biblioteca del Congreso Nacional (2022a). Experiencia comparada Experiencia comparada sobre licencias de conducir para conductores de motocicletas de servicios de transporte de mercancía. Casos de la ciudad de Dubái (Emiratos Árabes Unidos), España, Estados Unidos de México (México) y Perú [*informe BCN*]. Elaborado por Claudia Cuevas. Disponible en: <http://bcn.cl/3anod>  
 --- (2022b). Regulación de las plataformas digitales en el transporte público de pasajeros de taxis: experiencia internacional [*informe BCN*]. Elaborado por Yahel Gutiérrez C. y Nicolás García B. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxol>  
 --- (2017). Experiencia y legislación comparada: servicios de transporte de pasajeros asociados a aplicaciones móviles [*informe BCN*]. Elaborado por Raimundo Roberts. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxoa>

Clarín (27.06.2022). Fin de la pelea por Uber y Cabify en Mendoza: la Corte provincial las declaró legales: La asociación de taxis y remises había promovido una demanda contra las aplicaciones, autorizadas por la Gobernación en 2018. Badaloni, Roxana. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxpg>

<sup>58</sup> *Ibidem*.

<sup>59</sup> Andersson, 2020.

<sup>60</sup> Roth, 2022.

- Chequeado (2018). ¿Cuál es la situación de Uber en Argentina? Basch, Marcela. Disponible en: <http://bcn.cl/3cya7>
- The Dominguez Firm (s.f.). *Uber and Lyft Laws and Regulations in California*. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxoc>
- El Economista (03.02.2023). La lucha por la monopolización: taxis de Cancún vs. plataformas digitales. Ortiz, Jimena. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxoq>
- La Gaceta (14.11.2022). La derogación de una ley reaviva la polémica entre taxistas y Uber: Anularon las regulaciones del servicio. Soto, Martín. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxp9>
- Inews (actualizado 10.07.2020). *Uber sexual assaults: 6,000 sexual assault reports in two years, as London considers licence appeal. The figures detail 235 rape allegations, as well as nine murders*. Andersson, Jasmine. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxo8>
- Infobae (2023). Famoso chofer de app móvil en CDMX captó el momento en que dos sujetos lo asaltaron. La víctima pidió ayuda a sus más de 409 mil seguidores en TikTok para identificar a los Delinquentes. Luna, Alemao. Disponible en: <http://bcn.cl/3cyb9>
- mdz (31.08.2022). Mendoza nuevamente pionera en una decisión clave de Uber. Oyhenart: En 2018 Mendoza fue la primera provincia en regular el uso de las plataformas de transporte, las cuales permiten a los usuarios solicitar desde apps viajes en auto. Ahora, Uber anuncia otra decisión que impactará en los usuarios y conductores. Felicitas, Oyhenart. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxp6>
- La Nación (08.03.2023). La plataforma digital que eligen cada vez más taxistas y enoja a los gremios: Los choferes de taxi se alían con apps como Uber o Didi para generar mayores ingresos; el Sindicato de Peones considera que es una pelea desigual. Giambartolomei, Mauricio. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxp8>.
- La Nación (29.06.2022). Qué pasa si hay un accidente o el conductor me genera dudas: qué tener en cuenta antes de subir a un auto pedido a una app: Seguro, alarma silenciosa, botón de pánico y contacto con las autoridades son algunos de los protocolos que Cabify, Uber, Beat y DiDi ofrecen a conductores y pasajeros; los consejos a tener en cuenta antes de subir a un auto. Mazorco, Iván y Valls, Sol. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxp3>
- T13 (16.03.2023). Amenazaban con armas de fuego: Desbaratan banda que asaltaba a conductores de apps de transporte en Valparaíso. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxpa>
- Uber Newsroom. (01.06.2022). *Uber Delivers Second U.S. Safety Report*. West, Tony. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxoe>
- The Verge (26.03.2022). *Uber granted 30-month license to continue operating in London. London's transportation regulator revoked Uber's license twice in the past*. Roth, Emma. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxo6>

## Referencias normativas

California Public Utilities Commission (2013). *Decision adopting rules and regulations to protect public safety while allowing new entrants to the transportation industry*. Disponible en:

<http://bcn.cl/3cxo1>

Comisión Europea (2022). Comunicación de la Comisión sobre un Transporte local de pasajeros bajo Demanda que funcione correctamente y sea sostenible (taxis y VTC) (2022/C 62/01). Disponible en: <http://bcn.cl/3cxny>

Chile (2023). Ley N° 21.553 que regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los Servicios que a través de ellas se presten. Disponible en: <https://bcn.cl/3cr9h>

Gobierno de la Ciudad de México (2017, modificado en 2021). Reglamento de la Ley de Movilidad de la Ciudad De México. Disponible en: <http://bcn.cl/3cxo0>

Transpor for London (s.f.). *Changes to private hire regulation*. Disponible en <http://bcn.cl/26sma>

---

### Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0  
(CC BY 3.0 CL)