

Se les resbala trabe del trolebús elevado

HILDA ESCALONA

Una pieza de concreto prefabricada del próximo Trolebús Elevado se deslizó de la plataforma que la transportaba, lo que ocasionó caos vial en la Avenida Ermita-Iztapalapa.

A pesar de las labores por parte del personal de la Secretaría de Obras y Servicios para tratar de retirar la pieza, hasta ayer en la noche no lo lograron. Al sitio llegaron varias grúas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que intentaron levantar la estructura de alrededor de cuatro toneladas sin conseguirlo.

300

TONELADAS pesa la pieza que se volteó por la inclinación de la calzada

FEDERICO XOLOCOTZI



USUARIOS SE QUEJAN DE COSTOS

La Profeco no puede regular tarifas de apps

La autoridad que defiende a los consumidores ha recibido tres quejas formales

MANUEL COSME

La tarifa dinámica que ha sido criticada por los usuarios capitalinos de Uber, DiDi y apps similares no puede ser regulada por la Procuraduría Federal del Consumidor.

Como informó *El Sol de México*, el costo de los viajes a través de estas apps ha aumentado al menos 80 por ciento en esta temporada decembrina. La razón, según las empresas, es que la demanda de viajes supera la oferta de autos disponibles, lo que activa la tarifa dinámica.

La Subprocuraduría de Servicios de la Profeco, quien se encarga de asesorar a los consumidores sobre prácticas comerciales abusivas, explicó a este diario que las apps tienen la libertad de fijar sus precios dependiendo de la oferta, demanda y demás condiciones del mercado.

"No se puede regular la tarifa dinámica debido a que la misma opera bajo libertad tarifaria dependiendo de las condiciones del mercado; no obstante, la Profeco podrá examinar que exista toda la información correspondiente al servicio (precio, tarifas, condiciones, restricciones, etc.) y que la misma sea puesta a disposición de los consumidores antes de la contratación de dicho servicio, en términos del artículo 7 de la ley de la materia", agregó la su-



ADRIÁN VÁZQUEZ

La tarifa dinámica predomina en la Ciudad de México

bprocuraduría a este diario.

También solicitó a diversas plataformas -aunque sin especificar cuáles- que les expliquen de manera detallada los criterios que utilizan para establecer estas tarifas dinámicas.

Lo que la procuraduría hace por los usuarios es revisar y verificar que toda la información relacionada con el servicio y la tarifa les sea debidamente informada

previo a solicitar sus viajes. "Lo anterior, a efecto de que los consumidores se encuentren en posibilidad de decidir si utilizan el mismo al momento, o si prefieren esperar a que dicho costo disminuya".

Y si las apps incumplen este rubro, Profeco recibe las quejas por cualquier incumplimiento en la prestación del servicio o a los términos ofrecidos para la transportación terrestre de pasajeros mediante aplicación electrónica.

"Las quejas podrán presentarse personalmente a la Oficina de Defensa del Consumidor más cercana al domicilio del consumidor, y una vez determinada su procedencia, durante la sustanciación del procedimiento conciliatorio se buscará una solución a la reclamación".

Sólo tres usuarios han presentado quejas formales por el incremento en la tarifa del servicio: en 2020 la Profeco atendió dos contra Uber y este año una contra DiDi.

La primera ya concluyó sin lograr conciliación, en la segunda el usuario desistió y la última aún está en trámite.

Además de los costos elevados, este diario confirmó la ampliación de tiempos de espera, pues en un inicio mencionaba que el vehículo llegaría en cuatro minutos y posteriormente, al confirmar el viaje, el tiempo se elevó a 11 minutos sin justificación.

"Podía ya faltar un minuto para que me recogiera y se empezaba a alejar del punto en lugar de llegar, y mandaba mensajes al conductor o llamaba y nunca contestaba. Además, siempre en las mañanas o en la tarde, que es cuando entro y salgo del trabajo, hay tarifa dinámica y los precios se elevan muchísimo", relató Jessica Robles, usuaria de Uber.

Este año, a través del Teléfono del Consumidor, también ha asesorado a 44 consumidores inconformes por el cobro indebido o excesivo: 33 por el servicio de Uber y 11 contra DiDi.

DETALLES

PROFECO pidió a las apps que le expliquen cómo se define la tarifa dinámica

2 QUEJAS tiene Uber por subir su tarifa

1 QUEJA contra DiDi se registró este 2021