



(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

El Indecopi confirmó en última instancia la responsabilidad de Taxibeat y Cabify por no cumplir con la garantía de seguridad e incluir cláusulas abusivas en sus acuerdos por servicios de taxi solicitados en sus aplicativos

- ✓ **Ambas empresas no cumplieron con sus procedimientos de selección de conductores, ofrecidos en sus plataformas virtuales, como garantía de seguridad para sus usuarios.**
- ✓ **Se detectaron cláusulas que colocaban a los consumidores en desventaja.**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) del Tribunal del Indecopi, en segunda y última instancia administrativa, confirmó los pronunciamientos emitidos por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), mediante los cuales sancionaron a Taxibeat Perú S.A. (Taxibeat) y Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify), por infringir los artículos 19° y 50° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referidos a las obligaciones del proveedor y a cláusulas abusivas, respectivamente.

En estos casos hay que precisar que el servicio ofrecido por las mencionadas empresas consistía en poner en contacto, a través de sus plataformas virtuales a los pasajeros (consumidores) que buscaban trasladarse de un lugar a otro, con aquellos conductores afiliados que estaban dispuestos a efectuar dicho transporte.

Precisamente, las decisiones de la SPC se sustentaron en que las empresas denunciadas no adoptaron las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores que utilizaban el servicio a través de su plataforma virtual, pues admitieron a conductores con observaciones a la fecha de su afiliación (específicamente, en los rubros licencia de conducir, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, antecedentes -judiciales o policiales- y récord del conductor).

Ello ocurrió pese a que ambas empresas habían ofrecido (en sus respectivas páginas web) ejecutar un procedimiento de selección antes de incorporarlos a sus plataformas.

Los casos fueron identificados durante una investigación en la que examinó un período de tiempo (abril a junio del año 2017). En este periodo se extrajo una muestra de ciento veinticinco (125) conductores afiliados.

Otro aspecto sancionado se refiere a los “*Términos y Condiciones*” (Taxibeat, numerales 3.5, 3.7, 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4) y “*Condiciones Generales de Uso y Aviso Legal (Perú)*” (Cabify, numerales 2, 3 y 8), cláusulas calificadas como abusivas; puesto que colocaban al consumidor en una situación de desventaja, ya que ambas empresas se exoneraban de responsabilidad, de manera anticipada y sin excepción alguna, en supuestos en que tendrían que responder por lo ofrecido al consumidor; o por haberse encontrado el origen de la deficiencia dentro de su esfera de control (defectos en el funcionamiento del aplicativo, por ejemplo).

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(SPC)

Sala Especializada en Protección al Consumidor

Conforme a lo señalado, a través de sendas resoluciones, la SPC confirmó la sanción impuesta a Taxibeat y recalculó la correspondiente a Cabify, fijándose las multas según el siguiente detalle:

1. Por infracción del artículo 19° del Código: 83,2 (Taxibeat) y 120,71 UIT (Cabify).
2. Por infracción del literal a) del artículo 50° del Código: 23,8 UIT (Taxibeat y Cabify).

Las resoluciones de la SPC son públicas y pueden ser conocidas en los siguientes enlaces:

[3229-2019/SPC](#) (Taxibeat)

[3230-2019/SPC](#) (Cabify)

La información contenida en esta comunicación se refiere a decisiones adoptadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y que está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que “(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, la Secretaría Técnica y la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente, en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Lima, 02 de diciembre de 2019

Glosario

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor. (...)

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio