



CC3

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi sancionó de oficio a Taxibeat Perú S.A. y Maxi Mobility Perú S.A.C por infringir las normas que protegen a los consumidores

- ✓ **Empresas que prestan sus servicios a través de plataformas digitales, dedicadas a la interconexión de usuarios pasajeros y conductores, fueron sancionadas por afectar el deber de idoneidad y colocar disposiciones abusivas en sus términos y condiciones.**
- ✓ **Ambas empresas recibieron una multa total de 276.92 UIT equivalente a 1 163 064 (un millón ciento sesenta y tres mil sesenta y cuatro soles).**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi (CC3), tras una investigación de oficio, sancionó, en primera instancia, a Taxibeat Perú S.A. y Maxi Mobility Perú S.A.C. Ambas empresas infringieron las normas de protección al consumidor al brindar un servicio carente de idoneidad debido a que no garantizaron la seguridad de los usuarios. A ello, se sumó otra sanción por incluir disposiciones calificadas como abusivas en sus 'Términos y condiciones' y 'Condiciones generales de uso y aviso legal'.

De acuerdo a las investigaciones realizadas por la CC3, la falta de idoneidad en la que incurrieron las empresas consistió en que no adoptaron las medidas necesarias para garantizar la seguridad ofrecida a los usuarios. Se verificó que dichas empresas no observaron todas las etapas de sus propios procedimientos de selección de conductores, como la revisión de antecedentes de los conductores, récord del conductor y el requerimiento de licencia de conducir y SOAT.

En el caso de Taxibeat Perú S.A., se incumplieron las etapas referidas al requerimiento del SOAT (seguro obligatorio de accidentes de tránsito), verificación de licencia de conducir y la revisión de antecedentes policiales y judiciales; asimismo, en el caso de Maxi Mobility Perú S.A.C. se incumplieron las etapas referidas al examen sicométrico, la revisión de antecedentes policiales, penales, judiciales y el récord del conductor, así como el requerimiento del SOAT.

Según las resoluciones de la CC3, dicha conducta constituye una infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el cual se dispone que el proveedor responde, entre otros, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

La idoneidad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del Código, es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

Por ese motivo, la CC3 les impuso una multa total de 229.32 UIT (unidades impositivas tributarias) equivalente a S/ 963,144 (novecientos sesenta y tres mil ciento cuarenta y cuatro

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





CC3

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

soles). A Taxibeat Perú S.A. le correspondieron 83.2 UIT y a Maxi Mobility Perú S.A.C. 146.12 UIT.

Disposiciones abusivas

Como parte de las investigaciones realizadas a estas empresas, se detectó, además, que Taxibeat Perú S.A. y Maxi Mobility Perú S.A.C. incluyeron en sus 'Términos y condiciones' y 'Condiciones generales de uso y aviso legal' disposiciones que califican como abusivas frente a los consumidores, tales como no responsabilizarse por el contenido, información, datos y funcionamiento de sus plataformas virtuales ni responder por las acciones que puedan cometer sus conductores afiliados.

En ese sentido, la CC3 resolvió sancionar a Taxibeat y a Maxi Mobility Perú con 23.8 UIT a cada una. La multa total fue 47.6 UIT, equivalente a S/ 199,920 (ciento noventa y nueve mil novecientos veinte soles).

La conducta descrita califica como una infracción a lo establecido en el artículo 50 del Código, en cuyo literal a) se precisa que los proveedores se encuentran prohibidos de incluir cláusulas en las que se excluya o limite la responsabilidad del proveedor por dolo o culpa, o en las que se traslade la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor, siendo que estas califican como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.

Las resoluciones en las que se detallan las citadas infracciones son de carácter público y pueden ser descargadas desde los siguientes enlaces:

Empresa Taxibeat Perú

Resolución Final N° 069-2019/CC3

<https://docs.google.com/viewer?url=http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/75197133-99c2-419f-a0c6-8d0d937bd250>

Empresa Maxi Mobility Perú S.A.C.

Resolución Final N° 070-2019/CC3

<https://docs.google.com/viewer?url=http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/70c6375f-5dd5-4fe3-a376-ba9d6e285c54>

Se precisa que los procedimientos resueltos contra Taxibeat Perú S.A. y Maxi Mobility Perú S.A.C. se encuentran en plazo legal para -de considerarlo pertinente- presenten recurso apelación ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa 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, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

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





CC3

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrado 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.

De interés

Para conocer el servicio que ofrecen las empresas que prestan sus servicios a través de plataformas digitales, revisa el siguiente enlace:

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/2502639/Indecopi-Checa+tu+taxi.pdf/2ce2485c-55b9-8871-2f2c-49eea8be201d>

Lima, 12 de abril de 2019

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



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio