



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

El Indecopi sancionó en primera instancia a Taxi Satelital porque infringió las normas de protección al consumidor al presentarse como empresa de taxi cuando en la realidad actuaba como una intermediaria de servicios

- ✓ **Se trató de una acción de oficio, como parte de las investigaciones a las empresas que emplean plataformas tecnológicas para la prestación de sus servicios.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°3 (CC3) del Indecopi sancionó, en primera instancia administrativa, a la empresa Autotaxi Satelital S.A.C. (Taxi Satelital) por infringir las normas de protección al consumidor. Dicha empresa no cumplió con su deber de información, debido a que en su página web se presentaba como una empresa de taxi cuando en sus “condiciones generales” precisaba que era una empresa intermediaria de servicios a través de una plataforma tecnológica. A ello, se sumó la sanción por incluir disposiciones abusivas en las “condiciones generales”.

Deber de información

Según las investigaciones realizadas por la CC3, la citada empresa brindó información confusa y contradictoria a los consumidores respecto de la naturaleza del servicio que ofrecía. Así, se verificó que, en el inicio de su portal web, canal mediante el cual el consumidor toma contacto con la empresa y se informa de los servicios que ofrece, se presentó como una empresa de taxi. Sin embargo, en las “Condiciones generales para el uso de la aplicación ‘Taxi Satelital’ por usuarios pasajeros” indicaba que era solo una empresa intermediaria de servicios.

En ese sentido, resulta esencial para un consumidor conocer si la empresa que va a contactar para que lo transporte a su destino es una empresa de taxi con una flota autorizada de conductores a su cargo o si es una intermediaria que pone a su disposición una plataforma tecnológica con vehículos y conductores afiliados a ella.

El artículo 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, indica que: “El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano”.

Por este motivo, la CC3 le impuso a la citada empresa una multa de 37.2 UIT (unidades impositivas tributarias) equivalente a S/ 159 960 (ciento cincuenta y nueve mil novecientos sesenta soles).

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

Disposiciones abusivas

Las investigaciones realizadas también permitieron detectar que la empresa incluyó en sus “Condiciones generales para el uso de la aplicación ‘Taxi Satelital’ por usuarios pasajeros” disposiciones que califican como abusivas frente a los consumidores, tales como no responsabilizarse por el contenido, uso y funcionamiento de sus plataformas virtuales ni responder por las acciones que puedan cometer sus conductores afiliados.

En ese sentido, la CC3 la multó con 22 UIT, equivalente a S/ 94 600 (noventa y cuatro mil seiscientos soles).

La conducta descrita califica como una infracción a lo establecido en el artículo 50 del Código, cuyo literal a) 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.

La Resolución Final N° 018-2020/CC3 en la que se detallan las citadas infracciones es de carácter público y puede ser descargada en el siguiente enlace:

<https://docs.google.com/viewer?url=https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/gtDoc?docID=workspace://SpacesStore/c92d7be0-cfd8-4ded-bef6-a226e8936aa7>

La decisión de la CC3 se encuentra en plazo de apelación que, de ser presentada, sería resultada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, segunda y última instancia administrativa del Indecopi.

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y 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 integran la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 de la Ley N° 29571, 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 en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales”.

Lima, 19 de febrero de 2020.

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

