



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 3229-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 186-2018/GC3

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADA : TAXIBEAT PERÚ S.A.

MATERIAS : IDONEIDAD DEL SERVICIO
CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : CONSULTORÍA DE INFORMÁTICA Y GESTIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, que halló responsable a Taxibeat Perú S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa de Consumidor; al haber quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores que utilizaban el servicio prestado a través de su plataforma virtual. Esto por cuanto, se esperaba el cumplimiento adecuado del procedimiento de selección de conductores, afiliados a la plataforma por medio de la cual se solicitaba un servicio de transporte.*

Asimismo, se confirma la decisión apelada en el extremo que halló responsable a Taxibeat Perú S.A., por infracción del literal a) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que incluyó en sus "Términos y Condiciones" cláusulas abusivas contenidas en los numerales 3.5, 3.7, 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4, conforme al siguiente detalle:

"FUNCIONES DE LA APLICACIÓN

3.5 (...) *Taxibeat no tiene ninguna relación laboral con el Usuario Conductor afiliado. De este modo cualquier responsabilidad legal (civil, penal o administrativa) por actos realizados, información no veraz y/o incumplimientos normativos será responsabilidad plena de dicho Usuario Conductor. (...)*

3.7 (...) *Asimismo, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo respecto de la honradez, solvencia y/o cumplimiento de los Usuarios Conductores que acepten sus servicios, no siendo posible imputar a Taxibeat responsabilidad alguna al respecto. Taxibeat no será responsable por actos o hechos de los Usuarios Conductores afiliados ni garantiza su honradez, solvencia, moralidad o comportamiento.*

RENUNCIA DE GARANTÍAS

10.1 *El Usuario Pasajero reconoce que Taxibeat le está permitiendo utilizar la aplicación que se le proporciona "como está", sin ningún tipo de garantía de su funcionamiento, toda vez Taxibeat no es el creador del software. El software es de propiedad de Taxibeat Limited.*

10.2 *Por medio del presente documento, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo y responsabilidad respecto de cualquier tipo de daño que pudiese sufrir como consecuencia del incumplimiento, hecho, acto u omisión*



por parte de los Usuarios Conductores que atienden los traslados solicitados a través de la Aplicación. (...) En consecuencia, Taxibeat no es bajo ninguna circunstancia responsable por daños, perjuicios, reclamaciones, pérdidas o costos de cualquier tipo derivados del uso de la Aplicación por parte del Usuario Pasajero.

10.3 Taxibeat no hace declaración o garantía alguna sobre el contenido de la aplicación ni la veracidad, integridad o exhaustividad de la información contenida en la aplicación (...), incluyendo información respecto a la honorabilidad, ubicación e identidad de algún Usuario Conductor (...).

10.4 Taxibeat no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario Pasajero causados por fallas en el sistema, en el servidor (...). Taxibeat tampoco será responsable por cualquier virus pueda infectar los equipos del Usuario Pasajero como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios Pasajeros NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas (...). Taxibeat no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de Aplicación. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas (...); en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad."

Ello, al haberse verificado que las cláusulas antes transcritas exoneraban de toda responsabilidad a la denunciada, por anticipado y en todos los casos, aun cuando podrían haber supuestos en los cuales tendría el deber de responder; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe. De este modo, colocaban al consumidor en una situación de desventaja, puesto que en dichos supuestos este se vería perjudicado por un actuar negligente de la empresa, pese a lo cual tendría que asumir los riesgos y costos correspondientes.

SANCIONES:

83,2 UIT - por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

23,8 UIT - por infracción del literal a) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Lima, 18 de noviembre de 2019

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima



Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), se encargó¹, mediante correo electrónico de fecha 18 de enero de 2017 y Memorándum 232-2017/CC3 de fecha 25 de mayo de 2017, a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (en adelante, la GSF) realizar acciones de supervisión a las empresas de comercio electrónico que brindan sus bienes y/o servicios a través de aplicaciones de *software* (*Apps*) digitales, entre los que se encontraba Taxibeat Perú S.A.² (en adelante, Taxibeat), a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. En base a las conclusiones emitidas por la GSF en el Informe 771-2018/GSF, mediante Resolución 1 del 27 de setiembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Taxibeat, en los siguientes términos:

“PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de TAXIBEAT PERÚ S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no habría adoptado las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores que utilizan el servicio prestado a través de su plataforma virtual.*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de TAXIBEAT PERÚ S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría incluido en las cláusulas tercera y décima de sus “Términos y Condiciones” disposiciones que podrían calificar como abusivas conforme a lo establecido en el literal a) del mencionado artículo. (...)*

3. Mediante Resolución 4 del 13 de marzo de 2019, se puso en conocimiento de la denunciada el Informe Final de Instrucción 059-2019/CC3-ST (en adelante, el IFI), emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión, otorgándose un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de descargos; los cuales fueron presentados por Taxibeat el 25 de marzo de 2019.
4. A través de la Resolución 069-2019/CC3 del 29 de marzo de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

¹ Este encargo fue ampliado mediante correo electrónico de fecha 7 de setiembre de 2017.

² RUC: 20556406881. Domicilio Fiscal: avenida Paseo de la Republica 5895, Interior 602 (urbanización San Antonio-Edificio Leuro), Lima - Lima - Miraflores. (extraído de: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00AIIas>)



- (i) Halló responsable a Taxibeat por infracción del artículo 19° del Código, toda vez que no adoptó las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores que utilizaban el servicio prestado a través de su plataforma virtual; sancionándola con una multa de 83,2 UIT;
 - (ii) halló responsable a Taxibeat por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, toda vez que incluyó en las cláusulas tercera y décima de sus “Términos y Condiciones” disposiciones que calificaban como abusivas; sancionándola con una multa de 23,8 UIT; y,
 - (iii) dispuso la inscripción de Taxibeat en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
5. El 3 de mayo de 2019, Taxibeat apeló la Resolución 069-2019/CC3 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) manifestando lo siguiente:

Nulidad del IFI

- (i) Conforme se expresó en el párrafo 22 de la resolución recurrida, en el IFI, la Secretaría Técnica de la Comisión “explicó” que la infracción estaba referida a no cumplir con el procedimiento de selección de conductores, el cual permitiría brindar garantías de seguridad a los consumidores; siendo que, con ello, se varió la imputación -genérica-inicialmente realizada, se vulneraron sus derechos al debido procedimiento, de defensa y a ser informado adecuadamente de la imputación;
- (ii) debía tenerse en cuenta que la imputación había atravesado tres (3) estados, desde la emisión del Informe 771-2018/GSF hasta el IFI; y,
- (iii) dicho acto era impugnabile pues causó indefensión y se impugnaba conjuntamente con la decisión final.

Vulneración del Principio de Tipicidad

- (iv) Variar la imputación inicial vulneraba el Principio de Tipicidad;
- (v) la imputación de cargos tuvo un grado de indeterminación inadmisibles, pues no superaba los estándares y parámetros constitucionales fijados por el Tribunal Constitucional para dar contenido al concepto jurídico indeterminado “deber de idoneidad”; puesto que cualquier ciudadano no podría inferir que estaba proscrito incumplir un procedimiento privado de recopilación de información e inscripción (calificado por la Comisión como uno de “selección” de conductores), y que con ello se podría afectar la seguridad personal de los consumidores;
- (vi) se vulneraba este Principio y se cometía arbitrariedad en su perjuicio al imputarle la inobservancia de un concepto jurídico indeterminado (deber de idoneidad del servicio) a partir de una construcción artificial y arbitraria de un modelo y expectativa que Taxibeat jamás había ofrecido (expresa



- o implícitamente) a sus pasajeros; y la supuesta inobservancia de un procedimiento interno de recopilación (información y datos) e inscripción de usuarios conductores;
- (vii) el servicio brindado consistía en la intermediación entre oferta y demanda del servicio de transporte;
 - (viii) en los “Términos y Condiciones” no se apreciaba expresa o implícitamente que Taxibeat asumiera alguna obligación de seguridad para con los pasajeros;
 - (ix) el resto de información brindada, tal como la publicidad por diversos medios solo contenía frases (“Viaje tranquilo” y “A donde vamos, vamos seguros”) con exageraciones publicitarias que no transmitían información objetiva y exigible por los usuarios a Taxibeat, más aún si, solo un contenido informativo objetivo, constituía garantía explícita de seguridad; además, se señalaba una lista de documentos requeridos para que un conductor se inscribiera en el aplicativo, pero no establecía tácita ni expresamente que la lista fuera obligatoria o que su incumplimiento generara una posible afectación a la seguridad de pasajeros;
 - (x) con la decisión apelada, la Comisión pretendía legislar sobre la materia, pese a que no había ley alguna promulgada por el Congreso;
 - (xi) el contenido otorgado al deber de idoneidad era inconstitucional, arbitrario y desproporcionado, pues: (a) no existía norma que regule servicios de intermediación como los brindados; (b) la información brindada en sus “Términos y Condiciones” y la publicidad dirigida a los pasajeros era clara en delimitar sus obligaciones (garantías expresas), por lo que no era posible colegir una garantía implícita de seguridad; no siendo posible sancionarla por una garantía inexistente en el ordenamiento jurídico;
 - (xii) ofrecía a sus pasajeros y publicitaba expresamente tres (3) medidas de seguridad en sus “Términos y Condiciones”: (a) conocer el vehículo que recogía a los pasajeros (características y placa), (b) compartir el recorrido del viaje con terceros (mediante el Sistema de Posicionamiento Global - GPS), (c) ofrecer asistencia en caso de duda a través de su área de soporte (durante las veinticuatro -24- horas y toda la semana);
 - (xiii) demostraba su diligencia debida al verificar la información pública relacionada a los antecedentes de los conductores durante el procedimiento de recopilación de datos e inscripción de conductores en la aplicación;
 - (xiv) la Comisión había señalado que las medidas de seguridad que su empresa dijo ofrecer no eran suficientes, pues debía cumplir con realizar todas las etapas de su procedimiento de selección; empero, el supuesto procedimiento de selección no existía, dado que solamente se trataba de uno de recopilación de datos e inscripción de usuarios conductores; y,
 - (xv) la autoridad no estaba habilitada para calificar si las medidas de seguridad ofrecidas expresamente eran o no suficientes, pues ello se derivaba del contrato que regulaba su relación jurídica (“Términos y



Condiciones”), no siendo posible que se impongan obligaciones nuevas sin sustento constitucional ni legal.

Deber de idoneidad

- (xvi) Nunca informó ni se obligó con los pasajeros a verificar a fondo el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (en adelante, el Soat), la licencia de conducir o la información pública referida a los antecedentes de los conductores; en ese sentido, con lo que siempre cumplió fue con recopilar dicha información e inscribir en el aplicativo a los conductores que lo requerían;
- (xvii) la decisión de contratar pertenecía únicamente a las partes, en el marco de su derecho a la libertad de contratación; por lo que la Comisión no podía intervenir en ello;
- (xviii) la Comisión señalaba que verificar “requisitos” era exigible a Taxibeat, pues formaban parte de su procedimiento de selección; pero ello no era correcto, pues: (a) solamente aplicaba un procedimiento de recopilación de datos y de inscripción; (b) era el conductor quien se registraba y enviaba los documentos (que eran revisados de manera sencilla por su empresa), siendo su obligación remitir la información;
- (xix) el Soat y las licencias de conducir pertenecían al ámbito de regulación sectorial, cuya imputación de cumplimiento fue descartada por la Secretaría Técnica de la Comisión en la Resolución 1; por lo que no debían tomarse en cuenta, ya que se estaría yendo en contra de sus actos propios;
- (xx) el supuesto incumplimiento del procedimiento reflejado en incluir a conductores con presuntos antecedentes, no representaba infracción del Código; pues no era obligación legal de Taxibeat contratar sólo con determinados conductores, sino el revisar esos documentos, acción que sí ejecutaba a través de una tercera empresa, lo cual demostraba su debida diligencia;
- (xxi) al señalar que se debía impedir que determinados conductores se afilien por tener algún tipo de antecedentes, aun cuando las denuncias o demandas no tuvieran sentencia firme o estuvieran archivadas, la Comisión vulneraba: (a) el Principio de Presunción de Inocencia, pues se estaría discriminando a personas sin razón válida, lícita, objetiva y justificada; más aún si estos no eran “postulantes”, más sí la contraparte de una relación civil en igualdad de condiciones, derechos y obligaciones; y, (b) el derecho a la libertad de contratación, pues ejercería injerencia en la relación jurídica privada al pretender determinar con quien podría contratar o no, más aun si la restricción que pretendía imponer era discriminatoria;
- (xxii) la Comisión señaló que no se afectaba este derecho pues solamente se exigía que cumpla los filtros dispuestos para aprobar la inscripción de un conductor, como medida destinada a brindar la seguridad ofrecida por



- Taxibeat y que formaba parte de su modelo de negocio; empero, la presunta obligación y modelo de negocio eran inexistentes, pues no habían sido ofrecidos expresa ni tácitamente a los pasajeros; y,
- (xxiii) el procedimiento de recopilación de datos e inscripción de conductores no era para seleccionar personal, sino para recabar información de los conductores, la cual era puesta a disposición (en su mayoría) de los pasajeros; además, solo se comprometió a revisar cierta información pública de los antecedentes, pero no a contratar con determinados conductores.

Cláusulas abusivas

- (xxiv) Según el ordenamiento jurídico, las cláusulas abusivas *per se* serían aquellas que contienen una limitación o exoneración de responsabilidad del proveedor que redactó las cláusulas generales, por el incumplimiento de sus obligaciones, mas no las que contengan la delimitación de los alcances de las obligaciones contractuales del proveedor (limitar responsabilidad sobre el incumplimiento de obligaciones de terceros); y,
- (xxv) conforme a su modelo de negocio, existían tres (3) relaciones jurídicas independientes entre sí: (a) Taxibeat y conductor, (b) Taxibeat y pasajero, (c) conductor y pasajero.

Sobre las cláusulas 3.5, 3.7 y 10.2

- (xxvi) Estas cláusulas establecían que los conductores no eran trabajadores o dependientes de Taxibeat, por lo que la empresa no era responsable por sus hechos u omisiones de cara a los consumidores. En ese sentido, siendo que, en efecto, los conductores no eran trabajadores o dependientes de Taxibeat, no podría atribuírsele responsabilidad vicaria o solidaria por sus hechos u omisiones; más aún si la empresa no “seleccionaba” (como equivocadamente dijo la Comisión) a los conductores, pues estos eran su contraparte en la relación civil;
- (xxvii) por consiguiente, las disposiciones antes señaladas no eran abusivas, pues delimitaban contornos de las obligaciones contractuales que Taxibeat, en el marco de su servicio de intermediación a través de su aplicativo móvil, pactaba expresamente con los pasajeros;
- (xxviii) el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS 1) había revisado y convalidado las cláusulas cuestionadas, señalando que eran neutras, en un caso donde fue denunciada por la pérdida de un celular. En ese sentido: (a) no era válido que ahora se señalara lo contrario, pues ello vulneraba el Principio de Confianza Legítima, y viciaba de nulidad la decisión emitida; (b) se generaba un error de prohibición invencible, puesto que había creado en el administrado la convicción de licitud de su conducta



- al haber convalidado la legalidad de las cláusulas; correspondiendo que se la exonere de responsabilidad; y,
- (xxix) era abusivo y arbitrario pretender, a través de un acto administrativo y sin norma legal vigente, imponerle una obligación e intentar hacerla responsable de todo lo que ocurriera en una relación jurídica ajena a la empresa (conductor-pasajero); más aún si el pasajero, como consumidor, podía denunciar al conductor. Así, acoger esta tesis, representaría derrumbar la piedra angular de la economía colaborativa, pues todas las plataformas similares a la suya tendrían que hacerse responsables por hechos de terceros.

Sobre la cláusula 10.1

- (xxx) Esta cláusula señalaba que Taxibeat usaba la *app* como licenciataria (sólo se le permitía el uso), por lo que no garantizaba el funcionamiento de la misma, debido a que el creador del *software* era un tercero (Taxibeat Limited). Por ello, no constituía una cláusula abusiva, siendo solamente neutral, ya que se restringía a delimitar el alcance de sus obligaciones: (a) no le otorgaba el arbitrio de decidir si cumplía o no con sus obligaciones; (b) no le otorgaba alguna ventaja que desequilibre los derechos u obligaciones de los pasajeros; (c) no establecía desventaja significativa respecto de los pasajeros, pues ellos podían accionar contra la tercera empresa creadora del *software*; (d) no limitaba ni exoneraba de responsabilidad a Taxibeat por el incumplimiento de sus obligaciones;
- (xxxi) la empresa no estaba en la capacidad de prever los potenciales fallos que pudieran ocurrir en la aplicación, pues le pertenecía a un tercero y por tanto no estaba obligada a garantizar el funcionamiento de la misma, ni a responder por alguna afectación a los pasajeros;
- (xxxii) en caso se considerase aplicable el artículo 1325° del Código Civil (responsabilidad por valerse de terceros para ejecutar la obligación), debía recordarse que en este caso se pactó en contrario, señalando que Taxibeat no era responsable por los hechos u omisiones del creador del *software*; y,
- (xxxiii) la posición de la Comisión vulneraba el Principio de Causalidad, ya que la responsabilidad no podía recaer en un tercero que no realizó la conducta que constituyera infracción sancionable.

Sobre la cláusula 10.3

- (xxxiv) Esta cláusula era neutral, y solo delimitaba los alcances de su obligación, por lo que no generaba desventaja alguna a los pasajeros, no le otorgaba ventaja a la empresa ni la potestad de decidir si cumplía sus obligaciones, y mucho menos la exoneraba de ellas; y,
- (xxxv) era razonable y legal que no garantice los dichos ni la información



proporcionada por terceros respecto de usuarios conductores y que figuren en la aplicación.

Sobre la cláusula 10.4

- (xxxvi) Esta cláusula era neutral, y solo delimitaba los alcances de su obligación, pues la empresa no podía ser responsable por hechos u omisiones de terceros (como el creador del *software*, los creadores de virus, o las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones – servicio de internet), más aún si ello no había sido pactado en el contrato;
- (xxxvii) en caso se considere aplicable el artículo 1325° del Código Civil (responsabilidad por valerse de terceros para ejecutar la obligación), debía recordarse que en este caso se pactó en contrario, señalando que Taxibeat no era responsable por los hechos u omisiones de los terceros;
- (xxxviii) la posición de la Comisión vulneraba el Principio de Causalidad, ya que la responsabilidad no podía recaer en un tercero que no realizó la conducta calificada como infracción sancionable; y,
- (xxxix) en el caso de fallas en el internet, los pasajeros podían reclamar ante el organismo competente por defectos en el servicio de las empresas operadoras.

Sobre las multas impuestas

- (xl) Vulneraban los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad; pues no podían imponerse semejantes multas por no revisar documentos al recopilar información para inscribir a determinados conductores, o por haber respetado su derecho a la presunción de inocencia;
 - (xli) solo debía tomarse en cuenta los ingresos respecto de conductores imputados y viajes efectivamente realizados; y,
 - (xlii) todos los montos, presunciones y asunciones para proponer las multas, no guardaban relación con los hechos propuestos ni con el servicio que brindaba, y tampoco tenía sustento fáctico ni jurídico.
6. El 21 de mayo de 2019, Taxibeat presentó un escrito adjuntando un documento que denominó “Informe de experto”, donde se detalló lo siguiente:
- (i) Describió el modelo de negocio mediante plataformas colaborativas, señalando la existencia de tres (3) relaciones transaccionales: (a) dueño de la plataforma y prestador de servicios (conductor); (b) dueño de plataforma y consumidor del servicio; (c) prestador y consumidor del servicio; sus características (mercado de dos lados, el dueño de la plataforma podía establecer condiciones en cuanto al precio, ejercer control en las condiciones clave de la prestación del servicio y



- condiciones de afiliación a la plataforma para atraer mayores usuarios) y beneficios (capacidad de acceder a un mismo tipo de servicio a través de varias plataformas, maximizando el beneficio de los efectos de la interacción entre los dos grupos involucrados);
- (ii) señaló que Taxibeat, a través de su servicio de intermediación, ofrecía atributos que mejoraban la experiencia en la prestación de servicios de transporte, lo que resultaba beneficioso para los pasajeros, en comparación con los servicios de transporte tradicionales, pues se reducían: (a) los costos de transacción para contratar servicios de transporte, y (b) los problemas de coordinación entre conductores y pasajeros;
 - (iii) el criterio de idoneidad establecido por la Comisión no se condecía con el funcionamiento de los modelos de negocio mediante plataformas digitales colaborativas (no hay garantía consustancial al servicio, debido a la dinámica del mercado); pues aquel debía medirse en base a lo que la empresa ofrecía y lo que los usuarios conocían a través de la publicidad e información transmitida, según los cuales, Taxibeat prestaba servicios idóneos;
 - (iv) la Comisión establecía un estándar de idoneidad en abstracto, a partir de lo que consideraba como un servicio de intermediación para el transporte de personas ideal, desplazando una garantía explícita por otra implícita; al margen de lo efectivamente ofrecido por la empresa al consumidor;
 - (v) la regla de responsabilidad de los proveedores como Taxibeat, establecida en la resolución final (evaluar la idoneidad en base a un estándar abstracto, y declarar que las cláusulas que delimitaban sus obligaciones al eximirla de responsabilidad por hechos de terceros, eran abusivas) era contraproducente y distorsionaba los criterios económicos y jurídicos sobre la responsabilidad. Esto por cuanto, asimilaba el servicio prestado por Taxibeat a los de una empresa que brindaba el servicio de transporte y establecía asumir responsabilidad por un tercero sobre el cual no se tenía control; afectando el funcionamiento y desarrollo de los modelos de negocio mediante plataformas digitales;
 - (vi) la interpretación de las garantías ofrecidas por Taxibeat era inconstitucional; pues suponía que restringía el acceso a conductores con antecedentes, cuando ello no fue ofrecido por Taxibeat, y además vulneraba el derecho a la presunción de inocencia y el tratamiento de sus datos personales, pues antes de tomar una decisión con efectos jurídicos se debía informar sobre ello;
 - (vii) la regla planteada por la Comisión afectaría la capacidad de los proveedores de determinar las condiciones de acceso a su plataforma, impidiendo que se reduzcan los costos de transacción y generando problemas de coordinación en el mercado; y,
 - (viii) señaló que los más perjudicados serían los pasajeros, pues verían limitadas sus posibilidades de usar diferentes plataformas de interconexión.



7. A través del Proveído 2 del 30 de octubre de 2019, se citó a las partes a una audiencia de informe oral; la cual se realizó el 11 de noviembre de 2019 a las 08:40 horas, con la participación del representante de Taxibeat.
8. El 12 de noviembre de 2019, Taxibeat presentó sus alegatos finales, reiterando lo señalado en su recurso de apelación; agregando que, de la revisión de sus archivos, había encontrado información respecto de dos (2) conductores observados, en base a lo cual pretendía acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos.
9. El 14 de noviembre de 2019³, Taxibeat agregó nuevos cuestionamientos a la decisión apelada, conforme a los siguientes argumentos:
 - (i) La resolución de inicio del procedimiento delimitaba los alcances de los cargos imputados y la defensa del administrado; así, la Secretaría Técnica de la Comisión señaló que estaba de acuerdo con una de las conclusiones señalada en el Informe 771-2018/GSF -según la cual la empresa habría incumplido el procedimiento de selección de conductores-, respecto de la cual hizo suyos los fundamentos y conclusiones de manera expresa. Por ello, la Comisión no podría ampliar en la resolución final, dichos términos para imputar hechos distintos de los que figuraban en la Resolución 1 y en el informe de la GSF;
 - (ii) respecto de las catorce (14) personas que tenían antecedentes:
 - a) En su informe, la GSF había señalado que era válido no excluir del uso de la plataforma a cinco (5) conductores, atendiendo al tipo o estado de su expediente; puesto que, dichas personas tenían antecedentes relacionados con la omisión de asistencia familiar o el estado de su proceso era de archivo definitivo o preliminar;
 - b) de la lectura conjunta de los fundamentos y conclusiones del Informe 771-2018/GSF, se desprendía que el presunto incumplimiento del procedimiento de selección estuvo referido a los usuarios conductores que presentaban un tipo de antecedentes distinto a los indicados por la GSF; criterio que fue finalmente adoptado por la Secretaría Técnica de la Comisión al momento de emitir la Resolución 1;
 - c) sin embargo, la Comisión incluyó a los cinco (5) conductores como parte de la imputación e incluso para el cálculo de la multa; ampliando de ese modo el informe de la GSF y, en consecuencia, la resolución de inicio; vulnerando así su derecho de defensa, al debido proceso e imponiéndole una sanción que no correspondía con la conducta materia de imputación;

³ Escrito presentado a través de la página web del Indecopi; regularizado con su presentación física el 15 de noviembre de 2019.



- d) a cuatro (4) de las personas observadas nunca se les había permitido usar la plataforma, lo cual acreditaba con copia de la base de datos de sus sistemas que mostraba que eran usuarios bloqueados;
- (iii) el conductor observado por no tener licencia de conducir válida, sí contaba con dicho requisito, razón por la cual se le dejó usar la plataforma, tal como había acreditado en su escrito anterior;
- (iv) el proceso de filtrado de conductores no se agotaba en recopilar la información que proporcionaban los conductores, sino que también consultaba otras fuentes de acceso público, tal como la página web de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (en adelante, Apeseg) para consultar la tenencia del Soat. Por ello, debía privilegiarse la búsqueda de la verdad material;
- (v) no se había considerado que su modelo de negocio era novedoso y muy preferido por los consumidores, por ser más seguro que el sistema de contratación tradicional, por las acciones que adoptan plataformas como la suya; y,
- (vi) debía dimensionarse adecuadamente el caso, dado que sobre la base de información muy sesgada, se había determinado que el 12,8% de conductores representarían un peligro para los consumidores; porcentaje que no representaba lo que ocurría en la realidad.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) *Sobre el cuestionamiento de Taxibeat al IFI*

10. Conforme lo dispone el artículo 255° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), una vez terminada la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. Para ello, la autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de la sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda⁴.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 255°.- Procedimiento sancionador.**
Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.



11. Taxibeat señaló que el IFI era nulo, debido a que en dicho documento se había variado la imputación de cargos formulada inicialmente por la Secretaría Técnica de la Comisión a través de la Resolución 1. Esto se reflejaba en que, en el fundamento 22 de la decisión apelada, se había afirmado que en el IFI solamente se había “explicado” lo que debía entenderse por medidas necesarias que garantizarían la seguridad de los usuarios (cumplir con el procedimiento de selección de conductores), ello en función a la imputación de cargos inicial y a los criterios desarrollados desde la etapa de investigación. Así, debía tenerse en cuenta que la imputación había atravesado tres (3) estados, desde la emisión del Informe 771-2018/GSF hasta el IFI.
12. Sobre el particular, esta Sala advierte que el presunto vicio alegado por Taxibeat no se presentó en el caso concreto, dado que en el IFI no se varió la imputación de cargos inicial (presunta infracción del deber de idoneidad). Por el contrario, en dicho documento se precisó que debía realizarse una lectura conjunta de las conclusiones del Informe 771-2018/GSF y la Resolución 1, en base a lo cual se desestimó el argumento de la denunciada referido a que la conducta imputada no era lo suficientemente clara como para comprender el hecho constitutivo de infracción.
13. En ese sentido, si bien en el párrafo 22 de la resolución apelada se expresó que en el IFI “*la Secretaría Técnica se ha limitado a explicar qué debe entenderse por medidas necesarias que garantizarían la seguridad de los usuarios*”, dicha frase no puede leerse de manera aislada para interpretarla como un reconocimiento de que en el IFI se estaba variando la imputación, sino como una ratificación de lo expuesto en el párrafo 21, donde se manifestó que en la Resolución 1 se había dotado de contenido a las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores, conforme puede leerse en la siguiente transcripción:

“(…)

21. En ese sentido, mediante la resolución de inicio del PAS se cumplió con informar al administrado la imputación referida a no haber adoptado las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores; asimismo, en dicha resolución de inicio, la Secretaría Técnica dotó de contenido a estas medidas, haciendo suyas las conductas analizadas por la GSF en su informe de supervisión y habiéndose precisado oportunamente qué conductas no serían consideradas como parte de la imputación, así como el fundamento para ello.

22. En consecuencia, este Colegiado ha podido advertir que en el IFI la Secretaría Técnica se ha limitado a explicar qué debe entenderse por medidas necesarias que garantizarían la seguridad de los usuarios, ello en función a la

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

(…)



imputación de cargos inicial y a los criterios desarrollados desde la etapa de investigación, no habiéndose configurado un supuesto de variación de imputación.”

14. Conforme a lo expuesto, se observa que el cuestionado IFI evaluó la infracción del artículo 19° del Código en función a los actuados del procedimiento, considerando los alegatos de la empresa denunciada y sin variar la calificación jurídica (infracción del deber de idoneidad) otorgada al hecho imputado (no adoptar medidas necesarias para garantizar seguridad de los consumidores de su servicio); razón por la cual no generó vulneración alguna del debido procedimiento o del derecho de defensa de Taxibeat, más aun si esta absolvió oportunamente el traslado del IFI mediante su escrito de fecha 25 de marzo de 2019.
 15. Por otro lado, Taxibeat señaló que la imputación había tenido tres (3) estados, desde la emisión del Informe 771-2018/GSF hasta el IFI. Sin embargo, conforme se ha expuesto, el IFI no varió en modo alguno la imputación inicialmente realizada; siendo que, las conclusiones expuestas en el Informe 771-2018/GSF no necesariamente vinculaban a la autoridad para iniciar el procedimiento conforme a ellas, y por tanto no predeterminó la imputación que realizaría la Secretaría Técnica de la Comisión.
 16. Como puede verse, no se advierte algún tipo de contravención que afecte la validez del acto cuestionado, por lo que corresponde desestimar el alegato planteado por Taxibeat en su escrito de apelación.
 17. Sin perjuicio de lo expresado, el cuestionamiento referido a la precisión de la imputación realizada a través de la Resolución 1, será evaluada en el siguiente punto, toda vez que refleja una observación reiterada al señalar una presunta vulneración del Principio de Tipicidad.
- (ii) *Sobre la presunta vulneración del Principio de Tipicidad*
18. El numeral 4 del artículo 248° del TUO de la LPAG contempla al Principio de Tipicidad como uno de los principales pilares del procedimiento sancionador, señalando que solo se constituyen como conductas sancionables aquellas infracciones previstas en normas con rango de ley mediante su tipificación, sin admitir interpretación extensiva o análoga. A su vez, indica que las disposiciones reglamentarias pueden especificar o graduar determinadas conductas o sanciones, sin constituir con ello nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo disposición contraria⁵.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)



19. El Principio de Tipicidad tiene su justificación en una doble necesidad, ya que, en primer lugar, guarda su fundamento en aquella disposición constitucional consistente en señalar que nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda ni impedido de hacer lo que ésta no prohíbe; y, en segundo lugar, tiene un correlato evidente en la seguridad jurídica, en tanto permite que los administrados tengan un conocimiento certero de las consecuencias respecto de los actos que ejecutan⁶.
20. En palabras de Morón⁷, el cumplimiento de este principio exige la concurrencia de tres (3) aspectos: (i) la reserva de ley para la descripción de aquellas conductas pasibles de sanción por la Administración; (ii) la exigencia de certeza y exhaustividad suficiente en la descripción de las conductas sancionables constitutivas de las infracciones administrativas; y, (iii) la interdicción de la analogía y la interpretación extensiva en la aplicación de los supuestos descritos como ilícitos.
21. En principio, es necesario reiterar que la imputación de cargos realizada a través de la Resolución 1 no fue variada a lo largo del procedimiento, conforme se expuso al desestimar la solicitud de nulidad del IFI.
22. Por otro lado, Taxibeat señaló como uno de sus principales cuestionamientos de apelación en este punto, que la imputación realizada en la Resolución 1 era indeterminada, pues no superaba los estándares y parámetros constitucionales fijados por el Tribunal Constitucional para dar contenido al concepto jurídico indeterminado “deber de idoneidad”.
23. Al respecto, el artículo 19° del Código establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; entendiéndose por idoneidad (artículo 18° del Código), la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, 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

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

⁶ **GUZMÁN NAPURÍ, Christian.** *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Ediciones Caballero Bustamante. P. 814. Año: 2011.

⁷ **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Tomo II. P. 419. Año: 2019.



circunstancias del caso. En dicho marco, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Taxibeat la presunta infracción del artículo 19°, dado que no habría adoptado las *medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores que utilizaban el servicio prestado a través de su plataforma virtual*.

24. Al respecto, si bien se observa que al describir la infracción en el punto resolutivo que contenía la imputación de cargos, no se especificó en qué consistirían las aludidas “*medidas necesarias*”, no es menos cierto que, en la Resolución 1, también se mencionaron las conclusiones del Informe 771-2018/GSF que fueron acogidas para iniciar el procedimiento administrativo sancionador. En base a ello, en el IFI y al emitirse la decisión apelada, se indicó que el incumplimiento de dichas medidas se traducían en que Taxibeat no había ejecutado adecuadamente su procedimiento de selección de conductores, que incluía la verificación del Soat, de la licencia de conducir vigente a la fecha de afiliación y de los antecedentes de los conductores.
25. Por lo anterior, se aprecia que, de una lectura integral de la Resolución 1 y del documento que la acompañaba (Informe 771-2018/GSF), la imputación de cargos no fue indeterminada para la administrada; siendo prueba de ello que no se afectó su derecho de defensa. En efecto:
- (i) En el considerando 8 de la Resolución 1, se citaron las conclusiones del Informe 771-2018/GSF; siendo la segunda de ellas que, el deber de idoneidad habría sido infringido en tanto Taxibeat “*no habría cumplido con los procedimientos para la selección de conductores establecidos por su propia empresa en las etapas vinculadas al requerimiento de Soat, verificación de licencia de conducir y la revisión de antecedentes policiales y judiciales*”;
 - (ii) la denunciada, conjuntamente con la Resolución 1, recibió copia de las actuaciones realizadas por la GSF, dentro de las cuales se encontraba el Informe 771-2018/GSF; y,
 - (iii) al realizar sus descargos, Taxibeat se pronunció expresamente sobre el procedimiento de selección de conductores, señalando que “*con relación a la selección de conductores, y siempre en el marco de la evaluación de idoneidad de nuestros servicios, con la que presuntamente no estaríamos cumpliendo por no adoptar medidas de seguridad “necesarias”, el Informe de Supervisión determina que Beat no habría cumplido con los procedimientos de selección de conductores (...)*”; de lo cual se desprende que no estuvo imposibilitada de ejercer su defensa respecto de este extremo.
26. De otro lado, Taxibeat cuestionó el contenido del deber de idoneidad que habría sido infringido (cumplir adecuadamente con el procedimiento de selección de conductores) pues, desde su perspectiva, esta no se ajustaba a



las garantías ofrecidas explícitamente por la empresa, sino que obedecía a la construcción artificial de un modelo y expectativa que la empresa jamás había ofrecido a sus pasajeros, además de incluir la inobservancia de un procedimiento interno.

27. Sobre el particular, se aprecia que la Comisión adoptó como contenido de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores, el cumplimiento del proceso de selección de conductores aplicado por Taxibeat, en función a lo que consideró como ofrecido por dicha empresa. En ese sentido, analizar si dicho hecho estaba incluido dentro de las obligaciones que tenía como proveedora, es un tema de fondo que debería discutirse al evaluar su responsabilidad por dicha infracción.
28. Cabe señalar que, los argumentos de Taxibeat vinculados a la naturaleza del servicio que prestaba y el cumplimiento de las medidas de seguridad que, desde su perspectiva, le eran exigibles, serán evaluados al examinar la presunta vulneración del deber de idoneidad.

(iii) Sobre la presunta vulneración del derecho al debido procedimiento

29. En el escrito presentado el 14 de noviembre de 2019, Taxibeat señaló que, en la resolución final, se había ampliado la imputación de cargos inicial -donde se aceptó una de las conclusiones y sus fundamentos-, para imputar hechos distintos de los que figuraban en la Resolución 1 y en el informe de la GSF. Esto en tanto que, conforme el criterio de la GSF -traducido en el Informe 771-2018/GSF-, era válido aceptar que usaran la plataforma cinco (5) conductores observados, pues sus antecedentes sólo estaban relacionados con la omisión de asistencia familiar o el estado de su proceso era de archivo definitivo o preliminar.
30. De los argumentos antes señalados, se observa que en esencia Taxibeat cuestionó la interpretación brindada al requisito "verificación de antecedentes (policiales, penales y judiciales)", ejecutada en el marco del procedimiento de selección de conductores; alegando que la GSF le habría dado cierto contenido que la Comisión omitió considerar, variando la imputación inicial e incluyéndola indebidamente al momento de sancionarla.
31. Como se sostuvo en los párrafos anteriores, la conducta imputada como infracción del deber de idoneidad a Taxibeat consistió en el incumplimiento de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de sus consumidores, que se traducían en no haber ejecutado adecuadamente su procedimiento de selección de conductores. Asimismo, se verificó que dicha imputación no había sido variada en momento alguno, puesto que la evaluación del caso estuvo circunscrita a la conducta descrita.



32. En ese sentido, la imputación de cargos tuvo por objeto especificar cuál era el hecho infractor y su calificación jurídica, en función a las conclusiones esbozadas por la GSF en su Informe 771-2018/GSF; más no determinar si se podían admitir a ciertos conductores en función al tipo de antecedente o estado de su expediente, puesto que ello corresponde a la evaluación de fondo que la Comisión realizaría sobre el procedimiento de selección de conductores al momento de resolver la controversia.
33. De este modo, se verifica que, en realidad, no hablamos de un presunto vicio que afecte el debido procedimiento (a través de la ampliación de la imputación), más sí de que Taxibeat cuestionó el criterio de la primera instancia sobre un punto que recién se abordaría al momento de analizar los alcances de la verificación de antecedentes del conductor. En ese sentido, no apreciándose la vulneración del derecho invocado, corresponde desestimar los alegatos de la denunciada sobre este extremo.

Sobre el deber de idoneidad

(i) *Marco legal*

34. El artículo 18° del Código⁸ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19° del Código⁹ indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.
35. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, 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.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 envasado, en lo que corresponda.



adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

36. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código¹⁰ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
37. Por su parte, el artículo 104° del Código¹¹ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
38. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

10

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°. – Garantías.

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

11

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



(ii) *Naturaleza del servicio prestado por Taxibeat*

39. Antes de analizar la responsabilidad de Taxibeat por el incumplimiento del artículo 19° del Código, es necesario precisar el tipo de servicio brindado por la denunciada, considerando los argumentos expuestos en la apelación y en el escrito del 21 de mayo de 2019.
40. Taxibeat señaló que su servicio de intermediación a través de una plataforma virtual y el servicio de traslado de personas eran dos (2) actividades distintas y diferenciables, debiéndose identificar la existencia de dos (2) proveedores (el titular de la aplicación móvil y el conductor del vehículo). Asimismo, en el documento que denominó “Informe de experto”, describió el modelo de negocio mediante plataformas colaborativas, señalando la existencia de tres (3) relaciones transaccionales entre las siguientes partes: (a) dueño de la plataforma y el prestador de servicios; (b) dueño de la plataforma y el consumidor del servicio; (c) prestador y consumidor del servicio. Adicionalmente, describió sus características y beneficios.
41. Ahora bien, para comprender el funcionamiento de las plataformas colaborativas, es necesario partir por el concepto de la llamada economía compartida o colaborativa (EC), que puede ser descrita como una nueva modalidad de producción e intercambio de bienes y servicios a través de plataformas digitales. Así, *“La EC es un término general con una serie de significados, a menudo utilizados para describir la actividad económica y social que implica, en la mayoría de los casos, transacciones en línea. Originalmente nacido de la comunidad de código abierto para referirse a la compartición entre pares de acceso a bienes y servicios, el término se utiliza a veces en un sentido más amplio para describir cualquier transacción de venta que se realiza a través del mercado en línea, incluso las que son del negocio al consumidor (B2C, por sus siglas en inglés, business-tocustomer) en lugar de P2P”*¹².
42. En ese sentido,

“El término «economía colaborativa» se refiere a modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares. La economía colaborativa implica a tres categorías de agentes i) prestadores de servicios que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias —pueden ser particulares que ofrecen servicios de manera ocasional («pares») o prestadores de servicios que actúen a título profesional («prestadores de servicios profesionales»); ii) usuarios de dichos servicios; y iii) intermediarios que —a través de una plataforma en línea— conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre

¹² **BUENADICHA SÁNCHEZ, César; CAÑIGUERAL BAGÓ, Albert; DE LEÓN, Ignacio L.** *Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe.* Banco Interamericano de Desarrollo (2017). <http://dx.doi.org/10.18235/0000707>, consultado el 8 de noviembre de 2019.



ellos («plataformas colaborativas»). Por lo general, las transacciones de la economía colaborativa no implican un cambio de propiedad y pueden realizarse con o sin ánimo de lucro.¹³

43. En el caso concreto, de los documentos que obran en el expediente, se observa que la actividad realizada por la empresa denunciada tenía las siguientes características:

- (i) Era realizada con un ánimo de lucro, en tanto Taxibeat cobraba una comisión determinada a los conductores afiliados a su plataforma por cada viaje realizado por un usuario pasajero, conforme lo precisó la empresa denunciada en su escrito del 4 de setiembre de 2017: “(...) *por cada servicio realizado a través del aplicativo, el usuario conductor paga a Taxibeat una regalía por el licenciamiento del uso del software, que es un porcentaje de la tarifa cobrada*”;
 - (ii) la tarifa del servicio se calculaba, a través de su aplicación, en base al tiempo y distancia del recorrido entre el punto de recojo y de destino, de manera previa a la solicitud del servicio (en caso el usuario coloque esta última dirección desde el principio) o al finalizar la carrera¹⁴;
 - (iii) recibía los pagos de los usuarios que elegían cancelar con tarjeta de crédito o débito, para posteriormente depositarlos a la cuenta bancaria del conductor; pues solamente en caso de que el pasajero pagara con efectivo, éste entregaba dicha suma directamente al conductor¹⁵;
 - (iv) ejercía cierto nivel de control sobre los prestadores del servicio de transporte, puesto que les exigía la presentación de determinados requisitos para que estos puedan afiliarse a la plataforma (página web, sección “¡Gana Dinero!”, “Sólo regístrate con tus papeles en regla y listo”; sección “Para los conductores”, ¿cómo puedo afiliarme a Taxibeat?, (...) *una vez completada la evaluación, te llegará un SMS con el resultado de la misma y podrás hacer viajes con nosotros o un correo en caso necesitemos información adicional*”), e incluso en función a la calificación que brindarían los usuarios, podía suspender la vigencia o bloquear definitivamente las cuentas de los conductores, en caso de falta grave¹⁶;
- y,

¹³ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, *Una Agenda Europea para la economía colaborativa*, ap. 1, p. 3. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0356&from=ES>, consultado el 8 de noviembre de 2019.

¹⁴ Información provista por Taxibeat en su escrito del 4 de setiembre de 2017 (foja 79 del expediente).

¹⁵ Información provista por Taxibeat en su escrito del 4 de setiembre de 2017 (foja 79 del expediente).

¹⁶ Información dada por Taxibeat en su escrito del 4 de setiembre de 2017 (foja 90 del expediente). Asimismo, respecto de las acciones que adopta la empresa frente a sus usuarios conductores que cuentan con bajas calificaciones (fojas 1160 y 1161 del expediente), Taxibeat informó en su escrito de 14 de diciembre de 2017, que aplicaba reglas automáticas consistentes en bloquear la cuenta del usuario conductor y mostrar pantalla en *app* para que asista a un centro de inspección o entrenamiento, dependiendo de la observación (calidad del vehículo o profesionalismo, manejo y navegación, respectivamente).



- (v) en cuanto a su funcionamiento, en la sección “*Cómo funciona*” se detallaban acciones que no se agotaban en el contacto del usuario pasajero y el conductor, sino que se extendían incluso hasta la finalización del transporte: localizar al pasajero; selección de una lista de conductores (en función a la cercanía, puntaje otorgado por otros usuarios, características del auto o servicios adicionales); y, notificación de la llegada del conductor, recojo y al culminar el traslado, posibilidad de calificar al mismo en la aplicación.
44. Como puede verse, la actividad económica realizada por la administrada en el contexto de este modelo de economía colaborativa puede ser considerada como un servicio de interconexión de usuarios; dado que la actividad de Taxibeat consiste en proporcionar a los consumidores acceso al servicio de transporte privado brindado por sus conductores afiliados, a través de una plataforma tecnológica que simplifica las transacciones, actuando como una intermediaria entre dos (2) sujetos.
45. Empero, no debe olvidarse también que, la empresa denunciada contaba con ciertas facultades de control sobre el servicio de transporte brindado y los conductores, justamente en aras de promover la mayor afluencia de usuarios desde ambos lados de su plataforma (usuarios conductores y usuarios pasajeros, en palabras de la denunciada)¹⁷, puesto que garantizar un servicio de calidad incrementaría la confianza que los potenciales consumidores estarían dispuestos a depositar en plataformas como la de la denunciada; aumentando los efectos de red y los beneficios de los participantes. Esto denota, a su vez, que Taxibeat no se limitaba a ser un mero intermediario entre conductores y pasajeros, pues tenía una labor activa en el marco de la relación entablada entre dichas partes (prestación del servicio de transporte); siendo dicha influencia más marcada del lado de los conductores.
46. Desde ese punto de vista, y teniendo claro que Taxibeat actuaba en el mercado como un prestador de servicios, es claro que, aun cuando no existía una norma que regulara específicamente a plataformas digitales como la suya, debía cumplir con las obligaciones que el Código establece para todo proveedor, de cara a los consumidores de su servicio, que eran las personas que solicitaban los viajes a través del aplicativo (pasajeros).
- (iii) *Sobre la responsabilidad de Taxibeat*
47. Conforme se expuso en líneas anteriores, el contenido del deber de idoneidad cuyo incumplimiento fue atribuido a Taxibeat, estuvo representado por las medidas que adoptaba para garantizar la seguridad de los consumidores que

¹⁷ Este mismo aspecto (mercado de dos lados que requiere que el dueño de la plataforma establezca condiciones en cuanto al precio, ejerza control en las condiciones clave de la prestación del servicio y condiciones de afiliación a la plataforma para atraer mayores usuarios), fue mencionado por Taxibeat en su escrito presentado el 21 de mayo de 2019 (“Informe de experto”).



utilizaban el servicio brindado a través de su plataforma virtual; estimándose que dichas medidas se concretizaban en el debido cumplimiento de su procedimiento de selección de conductores.

48. Por su parte, la apelante señaló que el contenido otorgado al deber de idoneidad era inconstitucional, arbitrario y desproporcionado, justificando dicha observación en las razones expuestas en los puntos (vi) y (xi) del antecedente numeral 5 de la presente resolución.
49. Al respecto, este Colegiado observa que los cuestionamientos de Taxibeat se fundan, básicamente, en dos (2) aspectos: (a) la inexistencia de una norma legal que la obligue a garantizar la seguridad de los pasajeros del servicio contratado a través de su aplicación, y (b) la delimitación de sus obligaciones, según las cuales no ofrecía una garantía explícita de seguridad en beneficio de los pasajeros; razón por la cual no podía ser sancionada por no cumplir con una garantía inexistente en el ordenamiento jurídico .
50. Respecto del primer punto, es cierto que no existe una norma legal que regule las actividades de empresas como Taxibeat; empero, ello no significa que esta se encontrara exenta de cumplir con las normas de protección al consumidor. Esto por cuanto, en su calidad de proveedor, debía brindar un servicio idóneo y de calidad, cumpliendo en especial con las condiciones informadas a sus usuarios a través de su página web y aplicativo.
51. Asimismo, tampoco se puede perder de vista que, incluso el artículo 25° del Código, obliga a Taxibeat -como a cualquier otro proveedor- a no exponer a sus consumidores -que, en este caso, son sus usuarios pasajeros- a un riesgo injustificado o inadvertido para su salud, su seguridad o la de sus bienes, mediante de la prestación de los servicios que oferta en el mercado.
52. Cabe resaltar que, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
53. En efecto, es necesario tener presente que, el papel del intermediario (Taxibeat) es determinante para conectar a un pasajero con los conductores que aquel pone a su disposición; siendo que, de no ser por la empresa denunciada, ambas partes no podrían contactarse y por tanto, tampoco se ejecutaría la prestación del servicio de transporte privado.



54. Respecto del segundo punto, de la revisión de los actuados se observa que Taxibeat sí ofreció a sus pasajeros brindarles seguridad al momento de transportarse con los conductores que escogían a través de la aplicación, dado que en la publicidad colocada en su página web (<https://taxibeat.com.pe>) –cuyas capturas agregó la GSF al expediente de fiscalización en fecha 21 de agosto de 2017–, aparecía lo siguiente:
- A. En la sección “Safety”, se consignaron las frases “*Los conductores más confiables*”, “*Viaja tranquilo con los mejores conductores de la ciudad, comprometidos siempre a brindarte un servicio de calidad*”.
- B. El botón “Help” -que derivaba a la ruta electrónica <http://help.taxibeat.com.pe>-, derivaba al apartado “Centro de ayuda”, en cuya sección de preguntas frecuentes para pasajeros, aparecía lo siguiente:
“*¿Los conductores de Taxibeat son calificados?
Todos los conductores registrados en Taxibeat pasan por un filtro de selección para garantizar la calidad del servicio, se revisan antecedentes policiales, penales y récord de papeletas, también reciben capacitaciones obligatorias.*”
- C. En la sección “Quiénes somos”, se consignó lo siguiente:
“*Una amplia red de conductores a sólo un toque de distancia, a la orden, disponibles 24/7
(...)
Lo que queremos es crear una plataforma inteligente, rápida y más efectiva de transporte para todos. Teniendo esto en mente, investigamos en dos áreas principales: tecnología y atención al cliente. (...) En ambos casos, queremos ser de clase mundial y que nuestros usuarios sepan que somos la más confiable solución para un rápido y seguro transporte de alta calidad.*”
55. Como puede verse, Taxibeat sí ofreció brindar seguridad a los pasajeros que usaban su plataforma para conseguir un conductor que los trasladara a su destino; siendo que toda la información anteriormente descrita y que se encontraba en su página web, no representaba alguna exageración publicitaria, en tanto no reflejaba una opinión subjetiva -esto es, una perspectiva que se sustentaba meramente en la opinión de un sujeto- o que no podía ser constatable en la realidad -como lo podría ser una afirmación sobre un hecho imposible físicamente como “*viajar superando la velocidad de la luz*”-, más aun si la empresa se describía como una solución confiable “*para un rápido y seguro transporte de alta calidad*”.
56. Asimismo, en el IFI se resaltó la existencia de frases publicitarias en la página web de Taxibeat, tales como “*Viaja tranquilo*”, “*A donde vamos, vamos*”



seguros” -frases que, por cierto, la administrada no ha desconocido haber consignado-, lo cual corrobora la idea en un consumidor común, de que la empresa denunciada ofrecía garantizar su seguridad al momento de viajar con los conductores que se le ponían a disposición.

57. Todo lo anteriormente descrito demuestra que el contenido otorgado al deber de idoneidad se ajustó al ofrecimiento realizado por Taxibeat a través de la página web; razón por la cual no puede calificarse como arbitrario, desproporcionado o inconstitucional la exigencia de garantizar la seguridad de los pasajeros que usaban la plataforma virtual, quedando así desestimados los cuestionamientos de la denunciada al respecto.
58. No obstante lo señalado, cabe agregar que, aun cuando en los “Términos y Condiciones” fijados por Taxibeat no se exprese que se garantizaba la seguridad de los consumidores, lo cierto es que la información que reiteradamente proporcionaba a los consumidores a través de su página web, daba a entender el ofrecimiento de dicha garantía. En ese sentido, no es razonable que un proveedor pretenda desconocer los ofrecimientos claramente realizados a los consumidores mediante uno de sus principales medios de comunicación, que en este caso es la página web de la empresa.
59. Otro punto de la defensa formulada por Taxibeat, está referido a la calificación del procedimiento que ejecutaba para contratar con los conductores; puesto que la Comisión consideraba que este representaba un procedimiento de selección, mientras que la apelante afirmaba que se trataba tan sólo de un procedimiento interno de recopilación de datos e inscripción de usuarios conductores.
60. Sobre el particular, de la revisión de los actuados se evidencia que, contrario a lo señalado por Taxibeat, los conductores afiliados a la plataforma eran incorporados a través de un procedimiento de selección; conclusión que se extrae de los siguientes medios probatorios:
 - A. Publicidad colocada en su página web (<https://taxibeat.com.pe>) -cuyas capturas se agregaron al expediente de fiscalización el 21 de agosto de 2017-. Al presionar el botón “Help” -que derivaba a la ruta electrónica <http://help.taxibeat.com.pe>-, se llegaba al apartado “Centro de ayuda”, en cuya sección de preguntas frecuentes para pasajeros, aparecía lo siguiente:

*“¿Los conductores de Taxibeat son calificados?
Todos los conductores registrados en Taxibeat pasan por un filtro de selección para garantizar la calidad del servicio, se revisan antecedentes policiales, penales y récord de papeletas, también reciben capacitaciones obligatorias.”* (Subrayado agregado)



- B. Escrito presentado por Taxibeat el 4 de setiembre de 2017. En esta oportunidad, respecto del requerimiento, “*detallar el procedimiento de afiliación de conductores a Beat, señalando cuales son los requisitos que se exige para ello*”, la denunciada consignó los siguientes pasos:
- “A. *El usuario que desea registrarse descarga el aplicativo Beat Conductor (...) ingresa su número de celular, con el que quedará registrado en caso apruebe los filtros y cumpla los requisitos solicitados.*
(...)
I. Se desbloquea a todos los aprobados y se les informa vía SMS que ya están aptos para recibir alertas y realizar servicios. Posteriormente se reenvía esta notificación por otros medios de comunicación.” (Subrayado agregado)
- C. En el documento “Informe de experto” (foja 1860 del expediente), presentado el 21 de mayo de 2019, se afirmó que, dentro de lo ofrecido a los usuarios pasajeros, se contemplaba lo siguiente:
- “11. Seguridad e Información: *La aplicación cuenta con prestaciones adicionales para brindar tranquilidad a los usuarios pasajeros, que consisten en: (i) procesos de filtros de conductores, relacionados con la recopilación de datos y verificación de identidad del usuario, información pública de los antecedentes y estado de licencia de conducir; (ii) compartir la ruta con terceros en tiempo real, junto con la información del conductor; y, (iii) soporte 24/7*”.
- Además, en la Figura 6 del mismo documento (“Comparación de la experiencia de contratar mediante Beat”, foja 1872 del expediente), se afirma que, en la contratación mediante la plataforma, “*el usuario pasajero está expuesto a usuarios conductores que hayan superado determinado filtro realizado por BEAT*” (Sic).
- D. En el Contrato de Usuario Conductor para la aplicación “Taxibeat” vigente desde el 26 de abril de 2017 al 4 de julio de 2017¹⁸, presentado el 14 de diciembre de 2017¹⁹, se expresó en la sección “16. Aviso de privacidad”, literalmente, que:
- “16.4. *Uso de sus Datos Personales. Los datos personales con los que contará Taxibeat se administrarán y se tratarán para las siguientes finalidades que son estrictamente necesarias para el cumplimiento de la relación jurídico – comercial que el Usuario Conductor mantiene con Taxibeat y para el uso de la Aplicación de acuerdo a sus funcionalidades:*
- ii) *El análisis y evaluación de sus características y permisos como Usuario Conductor afiliado para conectarlo con*

¹⁸ Escrito presentado en respuesta a la Carta 1704-2017/INDECOPI-GSF del 24 de noviembre de 2017.

¹⁹ Recuérdese que el periodo fiscalizado por la GSF -respecto del cual se extrajo la muestra examinada a lo largo del procedimiento (125 conductores)-, comprendió los meses de abril a junio de 2017.



Usuarios Pasajeros que cuenten con la Aplicación de Pasajeros y su validación en fuentes públicas y sitios oficiales; (...) (Subrayado agregado)

- E. En el IFI se mencionó la publicación del siguiente contenido en la página web de Taxibeat -que, por cierto, la administrada no ha desconocido haber consignado-:

“Filtros para conductores

Tener una experiencia de viaje increíble requiere de conductores increíbles. En Beat cada usuario conductor para por un estricto filtro al momento de registrarse con nosotros:

1- Verificación de datos

2- Revisión de requisitorias a nivel nacional

3- Revisión de antecedentes policiales

4- Revisión de antecedentes judiciales

5- Revisión de antecedentes penales

6- Récord del conductor y vigencia del Soat”

Esto corrobora la idea en un consumidor común, de que la empresa denunciada ofrecía efectuar filtros de selección, en función a la revisión de los antecedentes de los conductores y condiciones como el récord del conductor y la vigencia del Soat.

61. Conforme se aprecia de lo transcrito, pese a que la denunciada negó en su apelación que aplicara un procedimiento de selección para afiliar a los conductores a su plataforma, lo cierto es que en otros escritos y documentos presentados respecto de la prestación de su servicio, afirmó la existencia y aplicación del procedimiento de selección de conductores.
62. En este punto, es pertinente traer a colación la Casación 1465-2007-Cajamarca, Sentencia del Primer Pleno Casatorio Civil emitida por la Sala Plena de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú (Proceso de Conocimiento sobre indemnización por daños y perjuicios derivados de responsabilidad extracontractual) en donde se reconoció la teoría de los “Actos Propios”, la cual señala que nadie ha de estar permitido a ir contra sus propios actos²⁰, precisando lo siguiente:

*“E.- REGLA DE DERECHO: venire contra factum proprium nulli conceditur: 40.- El brocardo jurídico de origen romano arriba citado no es otra cosa que la actualmente denominada Teoría de los Actos Propios, la misma que, según Mario Castillo Freyre, está conceptuada como una limitación al ejercicio de los derechos subjetivos, **impuesta por el deber de un comportamiento coherente con la conducta anterior del sujeto que suscita en otro una fundada confianza.***

²⁰ PUIG BRUTAU, José. *Estudios de Derecho Comparado. La doctrina de los actos propios*. Barcelona: Ariel, 1951, Pág. 97.



*Luis Díez-Picazo precisa que la regla de “nadie puede venir contra sus propios actos” ha de interpretarse en el sentido de que **toda pretensión, formulada dentro de una situación litigiosa, por una persona que anteriormente ha realizado una conducta incompatible con esta pretensión, debe ser desestimada**, acotando que desde el punto de vista del Derecho sustantivo, la inadmisibilidad de venir contra los propios actos constituye técnicamente un límite del ejercicio de un derecho subjetivo o de una facultad, derivado del principio de buena fe y particularmente de la exigencia de observar, **dentro del tráfico jurídico, un comportamiento coherente**.(...)*

*Por lo tanto, **la teoría de los actos propios constituye una Regla de Derecho derivada del principio general de la Buena Fe**, que sanciona como inadmisibles toda pretensión lícita pero objetivamente contradictoria con respecto al propio comportamiento anterior efectuado por el mismo sujeto”. (Resaltado agregado)*

63. Adicionalmente, conforme a la publicidad colocada en la página web, que señalaba: “Todos los conductores registrados en Taxibeat pasan por un filtro de selección para garantizar la calidad del servicio, se revisan antecedentes (...)”, se evidencia que sí se ofreció a los consumidores (pasajeros) la aplicación del aludido procedimiento de selección.
64. Así, aun cuando la denunciada no señaló expresamente que la verificación de la lista de requisitos, respecto de los conductores, fuera obligatoria o la relacionara con la seguridad de los pasajeros, lo cierto es que sí relacionó dicha condición a la calidad del servicio; es decir, la incluyó como una de las garantías que ofrecía al consumidor respecto de las condiciones de sus conductores.
65. Respecto a que el deber de idoneidad no podía ser evaluado a partir del cumplimiento de su procedimiento interno de recopilación de datos y de inscripción, debe recordarse lo siguiente:
- (i) Con anterioridad se ha verificado que, el aludido procedimiento interno es, en realidad, uno de selección de conductores, ofrecido expresamente a los consumidores a través de su página web. En dicho sentido, y siendo que la empresa también ofreció expresamente brindar seguridad a sus consumidores, es legítimo exigirle el cumplimiento de dicha garantía explícita; y,
 - (ii) aun cuando los detalles del procedimiento de selección no hubieran sido publicitados (esto es, los pasos que seguía la empresa para afiliar a sus conductores), lo cierto es que sí se informó a los pasajeros sobre la aplicación de filtros de selección y los datos que se verificaban en dicho procedimiento, tales como la revisión de antecedentes. En ese sentido, no deviene en irregular considerar como parte de la idoneidad del servicio, el cumplimiento de las medidas de seguridad ofrecidas por el



proveedor a sus consumidores, a través de la selección de los conductores que realizarían el traslado de los pasajeros.

66. En otro punto de su recurso, Taxibeat señaló que no se había obligado a verificar a fondo datos como el Soat, la licencia de conducir o la información pública referida a los antecedentes de los conductores; en ese sentido, siempre cumplió con recopilar dicha información e inscribir en el aplicativo a los conductores que lo requerían.
67. Al respecto, como antes se ha desarrollado, la empresa denunciada se comprometió ante sus usuarios a ejecutar un procedimiento de selección de conductores. En ese sentido, es razonable estimar que, conforme a la información brindada por Taxibeat en su página web, un consumidor común entendería que el hecho de “revisar” los antecedentes de los conductores serviría para “seleccionarlos”, y elegir solamente a aquellos que: (i) cumplieran con los requisitos mínimos para transportar a otra persona (licencia de conducir y Soat); y, (ii) no tuvieran algún tipo de antecedente.
68. Asimismo, estas verificaciones están estrechamente relacionadas a la garantía de seguridad ofrecida por Taxibeat; puesto que a través de la selección de conductores se podía evitar que aquellas personas que representaran un riesgo para los consumidores no fueran afiliados, y por tanto, no entraran en contacto con los pasajeros a través de la aplicación.
69. Por otro lado, la apelante señaló que la documentación observada por la Comisión era remitida por los conductores, pues era su obligación presentarla para ser revisada de manera sencilla por su empresa.
70. Sobre el particular, conviene traer a colación la información proporcionada por la misma empresa a través de su escrito del 14 de diciembre de 2017, donde afirmó que dentro de su “*Proceso de aprobación del conductor*” (foja 1104 del expediente), además de contemplar el registro y envío de documentos por parte del conductor (paso “02”), su empresa realizaba la verificación de validez y vigencia de los mismos (paso “03”).
71. En ese sentido, se entiende que, para admitir la afiliación de un conductor a su plataforma, debía verificar que este cumpliera con todos los requisitos previamente exigidos, por lo que dicha labor le era plenamente exigible; más aún si en su escrito del 4 de setiembre de 2017 (foja 86 del expediente), señaló lo siguiente:

“E. Finalmente, mientras se hacen las verificaciones de la información y los datos de los documentos ingresados, el postulante tiene acceso a realizar un entrenamiento virtual a través del mismo aplicativo o uno presencial, para lo cual se le indica la dirección y horarios de estas capacitaciones; son realizadas por personal calificado de BEAT. Se le informa que recibirá un SMS



informando el resultado de la evaluación de su afiliación en las próximas horas, mientras tanto, su cuenta permanecerá bloqueada.” (Subrayado agregado)

72. Conforme se ha expresado, queda claro que Taxibeat debía responder por la expectativa generada en sus consumidores respecto de las medidas adoptadas para garantizar su seguridad, reflejadas, en este caso, en el cumplimiento óptimo de su procedimiento de selección de conductores para afiliarlos en la plataforma. De este modo, quedan desvirtuados los alegatos de la empresa, mediante los cuales negó que seleccionaba a sus conductores.
73. Por otro lado, Taxibeat señaló que la verificación del Soat y las licencias de conducir pertenecían al ámbito de la regulación sectorial, cuya imputación de cumplimiento fue descartada por la Secretaría Técnica de la Comisión en el IFI; por lo que no debían tomarse en cuenta, ya que se estaría yendo en contra de sus actos propios.
74. Al respecto, es necesario puntualizar que la exigencia de la verificación de la información aludida por la apelante, se efectúa en función a las garantías ofrecidas al consumidor que optaba por contratar con los conductores afiliados a su plataforma, siendo que ello de ningún modo se contradice con las razones que sustentaron dejar de lado una de las conclusiones del Informe 771-2018/GSF²¹. Por ello, la protección otorgada por el Indecopi respecto de la conducta imputada se encuentra sustentada, esencialmente, en la defraudación de las expectativas de los usuarios del servicio prestado por la denunciada, en el marco del derecho de protección al consumidor.
75. Taxibeat señaló también que, el supuesto incumplimiento del procedimiento reflejado en incluir a conductores con presuntos antecedentes, no representaba infracción del Código; pues no era obligación legal de Taxibeat contratar sólo con determinados conductores, sino el revisar cierta información pública sobre dichos antecedentes, acción que sí ejecutaba a través de una tercera empresa, lo cual demostraba su debida diligencia. A esto se sumaba que, la GSF había determinado en el Informe 771-2018/GSF que existían casos en los cuales se podía admitir a conductores en función del tipo de antecedente (omisión de asistencia familiar) o estado del expediente (archivo provisional o definitivo).

²¹

Sobre el particular, en la Resolución 1 se expresó lo siguiente:

“(…)”

9. Al respecto, la Secretaría Técnica de la Comisión considera que, en la medida que el servicio de intermediación que brinda el administrado no se encuentra regulado a la fecha, este no tendría la obligación de velar por el hecho de que sus conductores afiliados y vehículos cumplan con toda la regulación que existe para brindar el servicio de taxi. No obstante, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, se verifica que como empresa ofrece a sus consumidores determinadas garantías de seguridad en la prestación de su servicio, por lo que sí es su obligación como proveedor adoptar los mecanismos destinados a cumplir de forma idónea y satisfactoria con ello.

“(…)”



76. En principio, se debe precisar que las opiniones vertidas en informes preliminares no son vinculantes para la autoridad, situación que ocurre también con el Informe 771-2018/GSF. De este modo, se entiende que corresponde, únicamente, a la autoridad resolutoria evaluar el alcance de la verificación de los antecedentes señalados; tal como lo hizo la Comisión en el presente procedimiento. De este modo, los alegatos de la denunciada al respecto quedan desestimados.
77. Sobre el particular, es necesario reiterar lo manifestado en el numeral 67 de este pronunciamiento, conforme al cual se manifestó que, al recibir información como la publicitada en la página web respecto del “filtro de selección”, un consumidor común entendería que el hecho de seleccionar a los conductores implicaría elegir a aquellas personas que no tuvieran algún tipo de antecedente; más aún si dicha selección fue vinculada a la calidad del servicio brindado por Taxibeat.
78. En dicho sentido, la verificación de los antecedentes de los conductores no sólo implicaba revisar la información proporcionada, sino que en base a ella Taxibeat adoptaba la decisión de activar la cuenta del conductor, en caso no presentara antecedentes; tal como afirmó en sus escritos presentados el 4 de setiembre de 2017²² y 14 de diciembre del mismo año²³.
79. La denunciada agregó que, el procedimiento de recopilación de datos e inscripción de conductores no era para seleccionar personal, sino para recabar información de los conductores, la cual era puesta a disposición (en su mayoría) de los pasajeros.

²² Fojas 87 y 88 del expediente:
“3. *Detallar el procedimiento de afiliación de conductores a Beat, señalando cuales son los requisitos que se exige para ello.*
(...)
G. *Se envían los números de DNI y nombres completos de los usuarios conductores que cumplan con los requerimientos del punto F. a nuestro proveedor especializado en evaluación de candidatos. Los usuarios conductores autorizan que un tercero haga esta validación, conforme a los Términos y condiciones del uso del aplicativo. La verificación y revisión consiste en:*
1- *Antecedente Policial*
2- *Antecedente Penal*
3- *Antecedentes Judicial*
4- *Denuncias Policiales*
5- *Requisitorias*
H. *Al recibir la respuesta del proveedor, se evalúa la información y se aprueba a los candidatos con resultados “Negativo” en las revisiones recibidas.*
(...). (Subrayado agregado)

²³ Fojas 1102 y 1103 del expediente:
“(...)
A continuación, remitimos el detalle de nuestro proceso de aprobación de usuarios conductores junto con el flujograma que lo explica:
(...)
7. *REVISIÓN DE ANTECEDENTES- Revisión de antecedentes (penales, judiciales y policiales) del conductor se realiza por una compañía de seguridad de alto estándar.*
8. *CONDUCTORACTIVADO – La información es evaluada y el conductor es activado si no presenta antecedentes.*
(...). (Subrayado agregado)



80. Sobre este punto, conviene precisar que el hecho de seleccionar a los conductores que finalmente serían admitidos en la plataforma virtual (activación de cuenta), no ha sido mencionado en momento alguno (ya sea por la Comisión o esta instancia) como un procedimiento de selección de personal. Asimismo, el hecho que parte de la información recopilada fuera puesta a disposición de los consumidores, no exime a la denunciada de su obligación de verificar adecuadamente el cumplimiento de su procedimiento de selección de conductores.
81. Por otro lado, Taxibeat alegó que al impedir que determinados conductores se afilien por tener algún tipo de antecedentes, aun cuando las denuncias o demandas no tuvieran sentencia firme o estuvieran archivadas, la Comisión vulneraba: (a) el Principio de Presunción de Inocencia, y (b) el derecho a la libertad de contratación, pues ejercería injerencia en la relación jurídica privada al pretender determinar con quien podría contratar o no.
82. Sobre el particular, corresponde señalar que, el presente procedimiento solamente se ha limitado a verificar que la empresa denunciada cumpla con la idoneidad de su servicio, consistente en la adopción de medidas para garantizar la seguridad ofrecida a sus consumidores, a través del cumplimiento adecuado de su procedimiento de selección de conductores. En ese sentido, y atendiendo a las condiciones ofrecidas por Taxibeat, las expectativas de cualquier consumidor se encuentran en función de lo que, en este caso, ofreció la empresa, conforme las cuales dicho pasajero entiende que se le ofreció contactarse con conductores que no cuenten con antecedente alguno, pues ello podría representar un riesgo para su seguridad.
83. Lo anterior cobra mayor relevancia, considerando que Taxibeat no efectuó precisión alguna respecto de la admisión de conductores con cierto tipo de antecedentes, por lo que si estimaba pertinente acotar o delimitar los alcances de las condiciones ofrecidas, debía efectuarlo al momento de publicitar las mismas a efectos de que los consumidores tuvieran certeza de los alcances de la garantía de seguridad ofrecida.
84. En la misma línea, y conforme señaló la Comisión en su decisión ahora apelada, exigir el cumplimiento de los filtros de selección de conductores no representa vulneración alguna del derecho a la presunción de inocencia o a la libertad de contratación; puesto que en este caso la autoridad se ha limitado a verificar la idoneidad del servicio brindado por Taxibeat, en función a lo ofrecido por el proveedor a sus consumidores (usuarios pasajeros).

Sobre el contenido de la seguridad ofrecida desde la perspectiva de Taxibeat

85. Otros argumentos que Taxibeat señaló en su apelación y el escrito del 21 de mayo de 2019, estuvieron referidos a que, las únicas medidas de seguridad



ofrecidas por su empresa eran: (a) conocer el vehículo que recogía a los pasajeros (características y placa), (b) compartir el recorrido del viaje con terceros (mediante GPS), y, (c) ofrecer asistencia en caso de duda a través de su área de soporte (durante veinticuatro -24- horas al día, los siete -7- días de la semana).

86. Agregó que, el cumplimiento del deber de idoneidad debía estar restringido a evaluar si había cumplido con dichas prestaciones ofrecidas, puesto que no se podía hablar de garantías legales en tanto no existía una norma que regulara el tipo de servicio que prestaba; y mucho menos de garantías implícitas, siendo incorrecto que la Comisión hablara de una garantía consustancial a su modelo de negocio y en base a ella optara por sancionarla. Además, siendo que las medidas ofrecidas sí habían sido cumplidas, no había cometido infracción alguna.
87. Adicionalmente, indicó que la autoridad no estaba habilitada para calificar si las medidas de seguridad ofrecidas expresamente eran o no suficientes, pues ello se derivaba del contrato que regulaba su relación jurídica (términos y condiciones), no siendo posible que se impongan obligaciones nuevas sin sustento constitucional ni legal.
88. En este punto, conviene remitirnos a la información transcrita en los precedentes párrafos anteriores, conforme a la cual Taxibeat sí informó a los pasajeros, en su oportunidad, que los conductores registrados pasaban por un filtro de selección para garantizar la calidad del servicio prestado, pues revisaba sus antecedentes para definir los que finalmente serían afiliados a la plataforma.
89. De este modo, aun cuando Taxibeat afirme que la seguridad ofrecida se restringía a las tres (3) condiciones descritas en el anterior numeral 85, lo cierto es que el contenido de dicha garantía estaba vinculada esencialmente al cumplimiento de un filtro de selección de conductores; atendiendo a la información proporcionada en su página web y lo que cualquier consumidor entendería de dicho ofrecimiento.
90. Por ello, más allá de que la administrada hubiera cumplido con otras condiciones que decía brindar a sus usuarios pasajeros, lo cierto es que también debía velar por la ejecución correcta de su procedimiento de selección de conductores, atendiendo a que ello había sido contemplado como una garantía de seguridad, vinculada a la idoneidad su servicio.
91. En relación con la calificación otorgada a las medidas de seguridad que presuntamente ofrecía Taxibeat, cabe señalar que este Colegiado no se pronunciará sobre la suficiencia de las referidas medidas, en tanto ello no es relevante para la resolución de la controversia. Esto por cuanto, se ha



verificado que la empresa denunciada ofreció seguridad a sus consumidores, además de la aplicación de filtros de selección de los conductores; siendo suficiente la comprobación de dicha garantía explícita para determinar que Taxibeat tenía la obligación de ejecutar un procedimiento de selección de conductores adecuado.

92. Finalmente, Taxibeat señaló que, con la decisión apelada, la Comisión pretendía legislar sobre la materia, pese a que no había ley alguna promulgada por el Congreso. Sobre el particular, es necesario precisar que, las exigencias realizadas a Taxibeat respecto del cumplimiento del procedimiento de selección de conductores, no representan en modo alguno la creación de una norma legal. Por el contrario, el cumplimiento que se le exige está vinculado a la idoneidad del servicio prestado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 19° del Código.

Sobre el cumplimiento del procedimiento de selección de conductores

93. Ahora bien, no es un hecho controvertido que la empresa denunciada inscribió en su plataforma virtual, conductores con observaciones de diversa índole; situación que evidenciaba la aplicación deficiente del procedimiento de selección de conductores por parte de Taxibeat.
94. El detalle de las observaciones se encuentra resumido en el siguiente cuadro, elaborado a partir del "Anexo 1" de la Resolución 069-2019/CC3:

N ^o 24	Fecha de Afiliación	Soat	Licencia de conducir	Antecedentes de los conductores – Detalle y estado		Observado en al menos un criterio
4	17/04/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato psicológico - con demanda	Sí
5	17/04/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato psicológico - con demanda	Sí
6	17/04/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato físico (violencia familiar) - con demanda	Sí
7	29/05/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Violación de la Libertad Sexual - con archivo preliminar	Sí
9	17/04/2017	No presentado	Vigente	Con antecedentes policiales	Maltrato psicológico (agresiones verbales) - con denuncia	Sí
13	17/04/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato psicológico - con archivo definitivo	Sí
14	22/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Tráfico ilícito de Drogas - con dictamen	Sí

²⁴ Número con el que ha sido identificado en la muestra.



16	03/04/2017	No presentado	Vigente	Sin antecedentes	-	Sí
18	26/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Delito contra la vida – el cuerpo y la salud, con archivo definitivo	Sí
32	20/04/2017	Presentado	Figura sin licencia	Sin antecedentes	-	Sí
64	16/05/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Omisión de asistencia familiar - Denuncia Pendiente Maltrato físico (violencia familiar) - con demanda	Sí
79	26/05/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato físico (violencia familiar) - con demanda	Sí
97	14/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Omisión de asistencia familiar - con rúbrica	Sí
110	15/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Maltrato físico (violencia familiar) - con archivo definitivo	Sí
117	20/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Omisión de asistencia familiar - con archivo preliminar	Sí
122	28/06/2017	Presentado	Vigente	Con antecedentes judiciales	Lesiones leves - con archivo definitivo	Sí

95. Sobre el particular, el 12 y 14 de noviembre de 2019, Taxibeat presentó escritos en los cuales señaló que:

- (i) El proceso de filtrado de conductores no se agotaba en recopilar la información que proporcionaban los conductores, sino que también consultaba otras fuentes de acceso público, tal como la página web de Apeseg para consultar la tenencia del Soat. Por ello, debía privilegiarse la búsqueda de la verdad material;
- (ii) el conductor con número de muestra 32 sí contaba con licencia de conducir, pero no había podido ser verificada en el portal institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones debido a que dicha licencia era militar;
- (iii) el conductor con número de muestra 9, no había presentado documento que acredite contar con Soat debido a que nunca completó su proceso de afiliación para el uso del aplicativo, y por tanto jamás efectuó servicio alguno conforme al documento que anexaba; y,
- (iv) a cuatro (4) de las personas observadas por tener antecedentes judiciales y penales (números de muestra 14, 18, 4 y 7), nunca se les había permitido usar la plataforma, lo cual acreditaba con copia de la base de datos de sus sistemas, la cual mostraba que eran usuarios bloqueados.



96. Preliminarmente, debe recordarse que, en el marco de las investigaciones realizadas por la GSF -al amparo del encargo realizado oportunamente por la Secretaría Técnica de la Comisión-, se requirió²⁵ a Taxibeat que, entre otros, informara el detalle de su procedimiento de afiliación de conductores y los requisitos que exigía para ello, además de la relación de conductores afiliados a su aplicativo para el servicio de traslado de pasajeros, en el periodo comprendido entre abril y junio de 2017.
97. En ese sentido, dicha información fue remitida por la denunciada a través de su escrito del 4 de setiembre de 2017, donde expresó lo siguiente:

“(...)

F. Una vez recibidas las fotos del postulante en el sistema, un representante del equipo de Operaciones ingresa los datos personales extraídos del DNI (...). Se comprueba seguidamente vigencia de la licencia de conducir en el MTC, ingresando en el sistema también su fecha de vigencia. Con los datos de la foto del SOAT, se ingresa en el sistema el modelo, marca y placa del vehículo; se comprueba la antigüedad del mismo y finalmente se ingresa la fecha de caducidad del seguro obligatorio. Si (...) la vigencia de los documentos ya caducó; se rechaza la solicitud de registro hasta que se subsane lo faltante o se cumplan los requisitos y condiciones.

G. Se envían los números de DNI y nombres completos de los usuarios conductores que cumplan con los requerimientos del punto F. a nuestro proveedor especializado en evaluación de candidatos. Los usuarios conductores autorizan que un tercero haga esta validación, conforme a los Términos y condiciones del uso del aplicativo. (...)

H. Al recibir la respuesta del proveedor, se evalúa la información y se aprueba a los candidatos con resultados “Negativo” en las revisiones recibidas.

I. Se desbloquea a todos los aprobados y se les informa vía SMS que ya están aptos para recibir alertas y realizar servicios. Posteriormente se reenvía esta notificación por otros medios de comunicación. (...).” (Subrayado agregado)

98. A partir de la información proporcionada, la GSF seleccionó un conjunto de ciento veinticinco (125) conductores como muestra representativa del total de afiliados a la plataforma²⁶, a través de la Carta 1704-2017/INDECOPI-GSF del 24 de noviembre de 2017; donde requirió respecto de estos, además de otros datos, la remisión de los documentos que acreditaran la verificación efectuada por el equipo de operaciones por cada usuario conductor y del registro del desbloqueo de la cuenta de cada usuario conductor.
99. La petición anterior fue respondida por Taxibeat el 14 de diciembre de 2017, escrito en el cual señaló, entre otros, que:

²⁵ A través de la Carta 1198-2017/INDECOPI-GSF del 15 de agosto de 2017.

²⁶ Obtenida de acuerdo a la metodología contenida en la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 2859-1, “Procedimiento de muestreo para inspección por tributos”, conforme se expresó en la Carta 1704-2017/INDECOPI-GSF.



“(...)

Estamos adjuntando la documentación y registro de proceso requerido en fichas por candidato a usuario conductor en el mismo orden que fue enviado vuestro requerimiento en el Anexo 1 de la referida Carta.

(...)

Sobre el numeral (v), indicar que el registro del desbloqueo del usuario conductor lo tenemos dentro de nuestra propia plataforma. Por lo cual, adjuntamos la impresión de pantalla del registro del desbloqueo de la cuenta (...).”

100. Conforme se desprende de la información proporcionada por la administrada, se entiende que el desbloqueo de la cuenta de los usuarios conductores representaba la culminación del proceso de afiliación a la plataforma “Beat”; esto es, los autorizaba para recibir alertas y realizar servicios.
101. Desde dicha perspectiva, se entiende que, si la denunciada aceptó haber desbloqueado la cuenta de los conductores observados, admitió también haberlos incorporado como afiliados a su plataforma; lo cual significa haberlos autorizado para la prestación del servicio de traslado de los usuarios pasajeros. A esto cabe agregar que, en ninguno de los escritos anteriormente señalados, se efectuó precisión o salvedad alguna respecto de los conductores incluidos en la muestra seleccionada por la GSF, ni se solicitó que alguno de ellos fuera excluido de la investigación.
102. Por consiguiente, aun cuando Taxibeat haya señalado en sus escritos de fechas 12 y 14 de noviembre de 2019, que existían conductores (identificados en la muestra con los números 4, 7, 9, 14 y 18) que no completaron el procedimiento de afiliación para el uso del aplicativo, y por tanto jamás efectuaron servicio alguno; lo cierto es que dichas personas sí fueron afiliadas por Taxibeat, conforme manifestó en sus escritos del 4 de setiembre y 14 de diciembre de 2017.
103. Sobre el particular, debe recordarse que la infracción imputada en este extremo está referida a la adopción de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores, materializadas en el adecuado cumplimiento del procedimiento de selección de conductores; justamente porque esto último garantizaba que los pasajeros no se contactaran con personas que pudieran poner en riesgo su integridad o la de sus bienes.
104. Desde tal perspectiva, determinar si los conductores prestaron efectivamente el servicio de traslado de pasajeros deviene en irrelevante, puesto que basta con verificar que Taxibeat no efectuó adecuadamente el aludido procedimiento de selección, para determinar su responsabilidad; en tanto se entiende que, si afilió a la plataforma a ciertas personas, los usuarios pasajeros estuvieron potencialmente expuestos a que estas les brinden el servicio. De este modo,



quedan desvirtuados los argumentos de la apelante en este extremo, subsistiendo así las observaciones realizadas por la primera instancia.

105. La denunciada señaló también que, para efectuar el filtrado de sus conductores no se restringía a los documentos presentados por los conductores, sino que también recurría a otras fuentes de acceso público; siendo que debía privilegiarse la búsqueda de la verdad material. Asimismo, agregó que el conductor con número de muestra 32 contaba con licencia de conducir militar, por lo que debía considerarse acreditado el cumplimiento de dicho requisito.
106. Tal como se ha desarrollado en párrafos anteriores, en la etapa de investigación se requirió a Taxibeat que acreditara la verificación efectuada por su equipo de operaciones respecto de los requisitos exigidos a cada usuario conductor; pese a lo cual, no se adjuntó documento alguno que acreditara la verificación del Soat y la licencia de conducir respecto de algunos conductores afiliados a la plataforma, durante el periodo abril a junio de 2017.
107. Conforme lo señalado, se entiende que, si la empresa hubiera verificado el cumplimiento de dichos requisitos al momento de la afiliación, tendría que haberlo acreditado a través de algún medio probatorio (ya sea la imagen del documento o el reporte de una página web como la que señaló -Apeseg-, por ejemplo), durante la investigación o en su defecto, en el transcurso del procedimiento.
108. Sin embargo, los documentos presentados recientemente ante esta instancia, no generan convicción en el Colegiado respecto de que, a la fecha de afiliación de los conductores observados, Taxibeat hubiera cumplido adecuadamente con el procedimiento de selección, dado que:
 - (i) Las capturas de pantalla para acreditar que uno de los conductores observados contaba con Soat vigente al momento de su afiliación (número 16 de la muestra), corresponden a una consulta sin fecha efectuada en la página web de Apeseg; en ese sentido, dichas imágenes no acreditan que, al momento de la afiliación, se cumplió con efectuar la verificación correspondiente o que el certificado del Soat hubiera sido requerido al conductor; y,
 - (ii) las fotografías de la licencia de conducir militar del identificado en la muestra con el número 32, no permiten apreciar el momento de su registro; esto es, no permiten apreciar que dicho documento fue requerido al momento de la afiliación, más aún si en la parte superior izquierda del documento aparece la fecha "12/11/2019".



109. En tanto la denunciada admitió, en su plataforma, conductor(es): (i) respecto del cual no verificó que contara con licencia de conducir²⁷; (ii) a quienes no habría exigido contar con Soat, pues no presentó documento alguno que acreditara haber verificado dicho requisito a la fecha de afiliación²⁸; y, (iii) que contaban con antecedentes judiciales²⁹ y policiales³⁰; ello, confirma que no cumplió con adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los pasajeros que usaban su plataforma virtual, conforme a las expectativas generadas por la información transmitida a dichos consumidores. Esto por cuanto, los usuarios pasajeros esperaban el cumplimiento adecuado del procedimiento de selección de conductores afiliados a la plataforma, por medio de la cual solicitaban un servicio de transporte privado.
110. Cabe resaltar que, respecto de la revisión del récord de papeletas del conductor, esta información no fue requerida por la GSF ni por la Secretaría Técnica de la Comisión a la administrada; por lo que no es posible sancionarla por el presunto incumplimiento de este requisito.
111. Sin embargo, ello no impide señalar que, de manera similar al resto de requisitos del procedimiento de selección de conductores, la verificación de dicho dato formaba parte de la garantía de seguridad que debía cumplir la denunciada; atendiendo a que la prestación del servicio subyacente exige naturalmente que el conductor no represente un riesgo en cuanto a la actividad de manejo de una unidad vehicular. De este modo, un consumidor asumiría que el conductor puesto a su disposición no cuenta con infracciones de tránsito que perjudiquen la prestación de un servicio de seguro y de calidad.
112. Otro argumento de Taxibeat estuvo referido a que no se había considerado que su modelo de negocio era novedoso y muy preferido por los consumidores, por ser más seguro que el sistema de contratación tradicional, debido a las acciones que adoptaban plataformas como la suya. Empero, debe recordarse que, independientemente de la acogida que tuviera la aplicación en el mercado, lo cierto es que en el presente procedimiento se ha verificado que la denunciada no cumplía con ejecutar adecuadamente su procedimiento de selección de conductores, lo cual demostraba deficiencias en dicha medida de seguridad que había ofrecido a sus consumidores.
113. Finalmente, si bien la Comisión consideró como “*garantía consustancial al servicio*”, garantizar la seguridad de los consumidores, lo cierto es que Taxibeat sí ofreció a los pasajeros (garantía explícita) brindarles seguridad, y les informó que ejecutaba un “filtro” para seleccionar a los conductores que

²⁷ Una (1) persona, identificada en la muestra con el número 32.

²⁸ Dos (2) personas, identificadas en la muestra con los números 9 y 16.

²⁹ Trece (13) personas, identificadas en la muestra con los números 4, 5, 6, 7, 13, 14, 18, 64, 79, 97, 110, 117 y 122.

³⁰ Una (1) persona, identificada en la muestra con el número 9.



aparecían en su plataforma virtual; agregando la ya descrita interpretación que brindaría un consumidor a la publicidad de Taxibeat.

114. Por ello, siendo que en el caso concreto se evaluó la responsabilidad de la denunciada en función a la garantía que expresamente ofreció, carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos de la denunciada a través de los cuales cuestionó la aludida “garantía consustancial al servicio”, pues ya sea bajo una u otra perspectiva Taxibeat estaba obligada de igual manera a garantizar la seguridad de los consumidores.
115. En base a lo argumentado, siendo que el incumplimiento de la garantía de seguridad ofrecida no puede ser reconocida como una conducta regular durante la prestación de un servicio en el mercado, sino más bien califica como una vulneración a las expectativas de los consumidores que contrataron el servicio; y, además, al no evidenciarse la configuración de una causal que exonere de responsabilidad a la proveedora, queda demostrada la infracción de las disposiciones contenidas en la normativa de protección al consumidor.
116. Por tanto, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que halló responsable a Taxibeat, por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores, quienes utilizaban el servicio prestado a través de su plataforma virtual.

Sobre la presunta existencia de cláusulas abusivas

117. El artículo 1°.1 literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores³¹.
118. El artículo 48° literal c)³² complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que,

³¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.** - **Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

³² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 48°.**- **Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión.** En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

(...)

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.



en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos³³.

119. Es importante resaltar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
120. Al respecto, conviene indicar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado de apuestas deportivas). Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).
121. Este Colegiado ha señalado -en pronunciamientos anteriores³⁴- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no la libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor³⁵.

³³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
(...).

³⁴ Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

³⁵ En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: *"no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel "Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor", Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, N° 31, págs. 19 y 20)*. Por su parte, Espinoza Espinoza indica: *"Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de*



122. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
123. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios para tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°³⁶ y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
124. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
 - (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
125. Cabe anotar que esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el

contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocarnos a las cláusulas vejatorias". **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, "Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente", en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.

36

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.



artículo 51º), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50º).

126. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código³⁷, esto es, que cuando el proveedor afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.

Aplicación al caso en concreto

127. Antes de comenzar con el análisis del tema de fondo, es pertinente recordar que, en el caso concreto, las estipulaciones cuestionadas constituyen cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente; siendo que, con ello, se comprueba el cumplimiento del primer requisito descrito en el numeral 124 de este pronunciamiento.
128. Por su parte, el literal a) del artículo 50º Código, señala que constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta aquellas 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 proveedor³⁸.
129. En el presente caso, se atribuyó a Taxibeat la inclusión de cláusulas abusivas en el documento “Términos y Condiciones” dirigido a los usuarios pasajeros; específicamente, las contenidas en los numerales 3.5, 3.7, 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4., conforme el texto que se transcribe a continuación:

“FUNCIONES DE LA APLICACIÓN

3.5 (...) Taxibeat no tiene ninguna relación laboral con el Usuario Conductor afiliado. De este modo cualquier responsabilidad legal (civil, penal o administrativa) por actos realizados, información no veraz y/o

³⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**

(...)

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

³⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50º.- 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.



incumplimientos normativos será responsabilidad plena de dicho Usuario Conductor. En caso los Usuarios Pasajeros tengan algún inconveniente con los servicios prestados por los Usuarios Conductores, podrán reportar dichos inconvenientes a Taxibeat, a través de soporte@Taxibeat.com.pe Taxibeat procurará sus mejores esfuerzos para que entre los Usuarios Pasajeros y los Usuarios Conductores se puedan resolver los inconvenientes de manera amistosa y directa.

3.7 (...) Asimismo, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo respecto de la honradez, solvencia y/o cumplimiento de los Usuarios Conductores que acepten sus servicios, no siendo posible imputar a Taxibeat responsabilidad alguna al respecto. Taxibeat no será responsable por actos o hechos de los Usuarios Conductores afiliados ni garantiza su honradez, solvencia, moralidad o comportamiento.

RENUNCIA DE GARANTÍAS

10.1 El Usuario Pasajero reconoce que Taxibeat le está permitiendo utilizar la aplicación que se le proporciona "como está", sin ningún tipo de garantía de su funcionamiento, toda vez Taxibeat no es el creador del software. El software es propiedad de Taxibeat Limited.

10.2 Por medio del presente documento, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo y responsabilidad respecto de cualquier tipo de daño que pudiese sufrir como consecuencia del incumplimiento, hecho, acto u omisión por parte de los Usuarios Conductores que atienden los traslados solicitados a través de la Aplicación. Esta disposición se debe fundamentalmente a que la relación entre el Usuario Conductor y los Usuarios Pasajeros es completamente independiente de Taxibeat. En consecuencia, Taxibeat no es bajo ninguna circunstancia responsable por daños, perjuicios, reclamaciones, pérdidas o costos de cualquier tipo derivados del uso de la Aplicación por parte del Usuario Pasajero.

10.3 Taxibeat no hace declaración o garantía alguna sobre el contenido de la aplicación ni la veracidad, integridad o exhaustividad de la información contenida en la aplicación o la información que proporcionen otros conductores o pasajeros, incluyendo información respecto a la honorabilidad, ubicación e identidad de algún Usuario Conductor (...).

10.4 Taxibeat no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario Pasajero causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Taxibeat tampoco será responsable por cualquier virus pueda infectar los equipos del Usuario Pasajero como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios Pasajeros NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. Taxibeat no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de Aplicación. El sistema puede eventualmente



no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Taxibeat; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.”

130. Como puede verse, las aludidas cláusulas establecen la exención de responsabilidad de Taxibeat respecto de: (a) hechos de los conductores (3.5, 3.7 y 10.2); (b) la aplicación a través de la cual presta su servicio (10.1, 10.3, 10.4); (c) virus que afectan al usuario a través de su sitio web (10.4); (d) información proporcionada por terceros (10.3); y, (e) problemas con la conexión a internet (10.4).

a) Hechos de los conductores

131. Taxibeat señaló que, los conductores no eran sus trabajadores ni dependientes, por lo que no podría atribuírsele responsabilidad vicaria o solidaria por sus hechos u omisiones; más aún si la empresa no “seleccionaba” a los conductores, pues estos eran su contraparte en la relación civil. Por consiguiente, las cláusulas 3.5, 3.7 y 10.2 no eran abusivas, pues delimitaban contornos de las obligaciones contractuales que Taxibeat pactó expresamente con los pasajeros, en el marco del servicio prestado a través de su aplicativo móvil.

132. Para evaluar el referido cuestionamiento, partimos señalando que se ha verificado el ofrecimiento de un procedimiento de selección de conductores, como parte de la garantía de seguridad ofrecida a los consumidores para un servicio idóneo; lo cual no implica, por sí solo, asumir que los conductores fueran trabajadores de la denunciada.

133. Empero, constatado el deber de la empresa respecto del cumplimiento adecuado del aludido procedimiento de selección, Taxibeat no puede exonerarse de responsabilidad, por anticipado y de manera total, sobre los perjuicios que pudieran causar los conductores inscritos en su plataforma; en tanto aquellos se encuentren ligados al incumplimiento de una de sus obligaciones asumidas frente a los consumidores.

134. Lo anterior se debe a que, aun cuando Taxibeat no tiene un control total sobre los conductores, sí determina, a través de su procedimiento de selección, las personas que prestarán el servicio de transporte a través de la aplicación; por lo que, si ejecutara deficientemente dicho procedimiento, podría ser responsable, en alguna medida, de los perjuicios causados por los conductores.

135. Por otro lado, respecto de los argumentos señalados por la apelante en el punto (xxix) del antecedente numeral 5, es necesario precisar que el hecho que determinaría la responsabilidad de la denunciada sobre las acciones de



los conductores, estaría restringido a la ejecución del procedimiento de selección de conductores; pues previamente se aceptó que Taxibeat prestaba el servicio de intermediación entre los pasajeros y los conductores, con ciertas facultades de control respecto de estos últimos.

136. En ese sentido, a través de este pronunciamiento, no se determina que la empresa deba asumir responsabilidad sobre todas las acciones que ejecuten los conductores en perjuicio de los consumidores; puesto que la evaluación de la autoridad en este extremo se restringe a comprobar si, en abstracto, las cláusulas consignadas por la empresa denunciada devenían en abusivas. De este modo, la evaluación de la responsabilidad de la empresa denunciada, en caso de cometerse algún perjuicio en contra de sus pasajeros, dependerá de las circunstancias particulares de cada caso concreto.
137. Adicionalmente, confirmar que Taxibeat puede responder por hechos de los conductores afiliados a su plataforma, en función al debido cumplimiento de su procedimiento de selección, no tendría por qué generar efectos negativos en el mercado; dado que el presente procedimiento solamente se ha restringido a evaluar las condiciones de idoneidad del servicio de la denunciada, en función a lo que la propia empresa ofreció a sus usuarios pasajeros.
138. La empresa denunciada también alegó la vulneración del Principio de Confianza Legítima y la existencia de un error de prohibición invencible, conforme los argumentos expuestos en el punto (xxviii) del antecedente numeral 5.
139. Al respecto, conviene señalar que, en principio, la Resolución 3845-2018/PS1 menciona dentro de sus fundamentos la undécima cláusula de los "Términos y Condiciones", más no las que son materia del presente procedimiento (tercera y décima). Además, este Colegiado advierte que no se vulnera el principio invocado ni se genera el error señalado por Taxibeat, puesto que la decisión del OPS 1 antes señalada, fue emitida el 14 de diciembre de 2018; fecha posterior a la notificación de la imputación de cargos a Taxibeat (5 de octubre de 2018). Por consiguiente, se rechaza el pedido de nulidad y exoneración de responsabilidad de la denunciada.
140. Conforme se ha desarrollado, las estipulaciones que pretenden exonerar de responsabilidad a la proveedora, respecto de los perjuicios causados a los consumidores por hechos de los conductores que previamente seleccionó (3.5, 3.7 y 10.2) eran abusivas; puesto que generaban una desproporción injustificada entre los riesgos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Ello se estima así por cuanto, el usuario pasajero se podría ver obligado a soportar perjuicios ocasionados por un actuar negligente de la proveedora, quien de manera anticipada se había exonerado de cualquier tipo de responsabilidad.



b) Perjuicios derivados de problemas en la aplicación, sistema y servidor: acceso, uso, contenido, información y funcionamiento

141. Taxibeat señaló que usaba la aplicación como licenciataria (sólo se le permitía el uso), pues el creador del *software* era un tercero (Taxibeat Limited); por lo que no garantizaba el funcionamiento de la misma, ni estaba obligada a responder por alguna afectación a sus pasajeros, dado que la cláusula 10.1 únicamente delimitaba sus obligaciones.
142. Sobre el particular, no debe olvidarse que el medio a través del cual Taxibeat presta sus servicios era la plataforma virtual (aplicación), puesto que a través de ella se contactaban sus usuarios conductores y pasajeros. En ese sentido, el proveedor debía asegurar, en principio, el funcionamiento adecuado de dicho canal; más aún si, cuando el pago por los servicios del conductor se efectuaba con tarjetas de crédito o débito, este se canalizaba también a través de la aplicación.
143. Atendiendo a lo anterior, además, el proveedor no podía pretender eximirse de responsabilidad frente a sus consumidores por el funcionamiento de la aplicación, el sistema o sus servidores, alegando que solamente tenía la condición de licenciataria, tratando de oponer a los consumidores un acuerdo privado o invocando haber pactado en contrario sobre su responsabilidad bajo lo dispuesto en el artículo 1325° del Código Civil; puesto que el contrato de consumo fue suscrito solamente con Taxibeat.
144. Bajo la misma óptica, se entiende que la empresa que presta el servicio a través de un medio digital tiene la potestad de determinar el contenido que muestra en el mismo, en tanto constituye uno de sus principales medios de comunicación con los usuarios de la aplicación; siendo de este modo, garante de la calidad de la información que proporcione a través de dicho medio³⁹.
145. Desde la perspectiva desarrollada, en tanto la aplicación constituía el medio por el cual Taxibeat prestaba su servicio a los usuarios pasajeros, no resultaba lógico ni razonable que dicha empresa pretendiera eximirse de responsabilidad de manera anticipada y sin admitir excepción, por defectos en su funcionamiento, contenido, información o uso, así como por las fallas en el sistema o el servidor.
146. De este modo, las estipulaciones que pretendían exonerar de responsabilidad a la proveedora, respecto de los perjuicios causados a los consumidores por

³⁹ Sobre el particular, el artículo 2° numerales 2.1 y 2.2 del Código, recogen el deber de los proveedores de ofrecer a los consumidores toda la información relevante para la toma de una decisión o elección adecuada de consumo, siendo que esta información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.



un deficiente funcionamiento de la aplicación, el sistema o servidor (10.1, 10.2, 10.3 y 10.4) eran abusivas; puesto que generaban una desproporción injustificada entre los riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. Ello se estima así por cuanto, el usuario pasajero se podría ver obligado a asumir perjuicios ocasionados por un actuar negligente de la proveedora, quien de manera anticipada se había exonerado de responsabilidad sin establecer excepción alguna.

147. Para finalizar, es importante resaltar que, mediante su escrito del 4 de setiembre de 2017⁴⁰, Taxibeat reconoció que se encontraba bajo su responsabilidad garantizar el funcionamiento adecuado de la aplicación, conforme puede leerse en las siguientes líneas (foja 83 del expediente):

“1.- Explicar en detalle proceso de contratación de servicios de traslado de pasajeros asociado a su aplicación móvil Beat (antes Taxibeat) u otra modalidad que ofrezca, señalando cuál es su participación y el esquema de responsabilidad en tales relaciones de consumo.

(...)

A. Responsabilidades:

1. Mantener el sistema de los aplicativos en funcionamiento permanente y brindar soluciones o alternativas a posibles interferencias.

(...)” (subrayado agregado)

c) Virus que afectaban al usuario a través de su sitio web

148. La empresa denunciada señaló que la cláusula 10.4 era neutral, y solo delimitaba los alcances de su obligación, pues la empresa no podía ser responsable por hechos u omisiones de terceros como los creadores de virus, más aún si ello no había sido pactado en el contrato.
149. Preliminarmente, se asume que Taxibeat tenía el pleno dominio de su página web, dado que dicho medio virtual era uno de los canales que utilizaba para comunicarse con sus usuarios pasajeros y conductores. En ese sentido, la administración de su seguridad se encontraba bajo su dominio, a fin de evitar la intromisión de elementos ajenos (tales como virus) que perjudicaran su funcionamiento regular.
150. De este modo, no era razonable que en la cláusula 10.4 de sus “Términos y Condiciones”, la denunciada se eximiera de responsabilidad, de manera anticipada y sin excepción alguna, respecto de los virus que pudieran infectar los equipos del usuario pasajero por el acceso, uso o examen de su sitio web, más aún si el control de este último se encuentra bajo su esfera de responsabilidad. En consecuencia, la aludida estipulación devenía en una condición abusiva, pues se le estaría exigiendo al usuario pasajero que asuma

⁴⁰ Presentado durante el periodo de fiscalización efectuado por la GSF, en respuesta de la Carta 1198-2017/INDECOPI-GSF del 15 de agosto de 2017.



los perjuicios que pudieran producirse incluso en caso de un negligente actuar del proveedor; evidenciando así una desproporción injustificada entre los riesgos asumidos por las partes.

151. Sobre el particular, esta instancia resalta que no se pretende atribuir, en estricto, responsabilidad a Taxibeat por las acciones de los creadores de virus. En efecto, aun cuando puedan existir supuestos en los cuales no le fuera atribuible la presencia de dichos elementos en los equipos de los usuarios, lo cierto es que en la cláusula 10.4 de sus "Términos y Condiciones" la empresa se exoneró de responsabilidad para cualquier supuesto, sin considerar que podría encontrarse comprometida en caso de que no adoptara las medidas suficientes para preservar su sitio web del ataque de programas maliciosos.

d) Información proporcionada por terceros y problemas con la conexión a internet

152. Taxibeat afirmó en su recurso que las cláusulas 10.3 y 10.4 eran neutrales, en tanto solo delimitaban los alcances de sus obligaciones; por lo que no generaba desventaja alguna a los pasajeros. Agregó que, era razonable y legal no garantizar los dichos y la información proporcionada por terceros respecto de usuarios conductores y que figure en la aplicación, así como hechos u omisiones de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.

153. En el caso de la información proporcionada por otros conductores o pasajeros se observa que, al no encontrarse bajo la esfera de control de Taxibeat, en la medida que no emitiría dicho contenido ni lo consignaría como suyo, parte de la cláusula 10.3 que contenía esta disposición no era abusiva. Por consiguiente, corresponde amparar los alegatos de la denunciada en este extremo.

154. Respecto de las fallas de internet que podrían causar perjuicios a los usuarios, se estima que la exención de responsabilidad sobre dicha situación -contemplada en la cláusula 10.4- no era abusiva, dado que el origen de dichas deficiencias no le es atribuible a la denunciada, sino a las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones; quedando así amparado este extremo del recurso.

e) Conclusiones

155. Como argumento común, Taxibeat señaló que, las cláusulas que contuvieran la delimitación de los alcances de las obligaciones contractuales del proveedor (limitar la responsabilidad sobre incumplimiento de obligaciones de terceros) no eran abusivas.



156. Sin embargo, se aprecia que la limitación de responsabilidad que efectuaba la denunciada a través de las cláusulas cuestionadas, estaba referida a sus propias obligaciones, ya sean derivadas de la ejecución de su procedimiento de selección, respecto del medio a través del cual ofertaba sus servicios en el mercado o de la página web de su empresa. Por esta razón, la aparente “delimitación de alcances de la obligación” no puede encubrir la exoneración de responsabilidad que, por anticipado y sin excepciones, plasmaba Taxibeat a través de sus cláusulas 3.5, 3.7, 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4.
157. Conviene puntualizar que, contrario a lo alegado por Taxibeat, la posición de la Comisión -ratificada por esta instancia- no vulnera de modo alguno el Principio de Causalidad, dado que con este pronunciamiento no se establece que Taxibeat debía responder por hechos de un tercero; sino solamente se sanciona que haya pretendido exonerarse de responsabilidad respecto del cumplimiento de algunas de sus obligaciones como proveedor de servicios, tales como garantizar el adecuado funcionamiento de su aplicación, servidor y sistema; además de procurar que el acceso a su página web, en condiciones normales, no infecte con algún tipo de virus los equipos de sus usuarios.
158. Por los motivos expuestos, corresponde confirmar la resolución recurrida que halló responsable a Taxibeat por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, respecto de las cláusulas tercera (3.5 y 3.7) y décima (10.1, 10.2, 10.3 y 10.4) de sus “Términos y Condiciones”; dado que se ha verificado que las aludidas eran abusivas.
159. Ello, al haberse verificado que parte de las cláusulas analizadas exoneraban de toda responsabilidad a la denunciada, por anticipado y en todos los casos, aun cuando podrían haber supuestos en los cuales tenía el deber de responder; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe. De este modo, colocaban al consumidor en una situación de desventaja, puesto que en dichos supuestos este se vería perjudicado por un actuar negligente de la empresa, pese a lo cual tendría que asumir los riesgos y costos correspondientes.

Sobre la graduación de la sanción

160. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves⁴¹.

⁴¹

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)



161. El artículo 112º del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión ⁴².
162. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad⁴³ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
163. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

⁴² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- 1.El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
- 2.La probabilidad de detección de la infracción.
- 3.El daño resultante de la infracción.
- 4.Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
- 5.La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
- 6.Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

⁴³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º. - Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



164. En principio, Taxibeat señaló como alegato genérico respecto de las multas impuestas, que todos los montos, presunciones y asunciones para proponer las multas, no guardaban relación con los hechos propuestos ni con el servicio que brindaba, y tampoco tenía sustento fáctico ni jurídico.
165. Sobre el particular, corresponde señalar que, de la lectura de la decisión recurrida, se evidencia que los fundamentos invocados para graduar cada una de las sanciones impuestas están relacionados a los hechos examinados en el procedimiento; tomándose en cuenta datos de la empresa denunciada como la proporción de sus ingresos en función al periodo investigado, la cantidad de conductores afiliados a su plataforma en el periodo abril a junio de 2017 y el porcentaje que representaban los observados por la primera instancia. En ese sentido, la decisión recurrida cuenta con el sustento fáctico y jurídico suficiente, más aún si el cálculo de la multa impuesta se basó en criterios objetivos y cuantificables, por lo que los alegatos de la denunciada en este extremo devienen en infundados.

Sobre la multa impuesta por infracción del artículo 19° del Código

166. En el presente caso, la Comisión sancionó a Taxibeat con una multa de 83,2 UIT; sustentando dicha cantidad en el beneficio ilícito que consistía en la ganancia ilícita obtenida a raíz de contar con conductores que no debían haber sido admitidos en la plataforma, y la baja probabilidad de detección de la conducta (25%).
167. Sobre este extremo, la empresa denunciada señaló que: (i) la multa impuesta vulneraba los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad; (ii) solo debían tomarse en cuenta los ingresos respecto de conductores imputados y viajes efectivamente realizados; y, (iii) debía dimensionarse adecuadamente el caso, dado que sobre la base de información muy sesgada, se había determinado que el 12,8% de conductores representarían un peligro para los consumidores; porcentaje que no representaba lo que ocurría en la realidad.
168. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, para el presente procedimiento, la GSF y la primera instancia verificaron el cumplimiento del procedimiento de selección de conductores, respecto de una muestra representativa de ciento veinticinco (125) personas. De este modo, al verificar que cierta cantidad de ellos (dieciséis -16-) registraban observaciones respecto de alguno de los filtros de selección implementados para tal efecto, convirtió dicha cantidad al porcentaje que representaba respecto de la muestra. Siendo que dicha muestra era representativa, se consideró el porcentaje hallado como la proporción de conductores que no calificarían en el procedimiento de selección de la denunciada, del total de conductores (universo) afiliados a la plataforma virtual de Taxibeat.



169. Por otro lado, este Colegiado no aprecia que la información en base a la cual se determinó que cierto porcentaje de conductores no se ajustaba al procedimiento de selección, se encuentre sesgada; puesto que, para la resolución de la controversia, se examinaron los datos que aparecen en el expediente, gran parte de los cuales fueron proporcionados por la denunciada. Adicionalmente, es necesario resaltar que la apelante no especificó las razones que justificarían el alegado sesgo; concluyéndose así que corresponde desestimar los cuestionamientos en este extremo.
170. Como puede verse, la multa impuesta por infracción del artículo 19° del Código es razonable y proporcional al caso concreto, dado que se calculó en base a criterios objetivos y cuantificables, tomando en cuenta la información facilitada por la administrada a lo largo del procedimiento (cantidad de ingresos y número de conductores afiliados, por ejemplo) y realizando los ajustes correspondientes para acotar dichos datos solamente al periodo investigado (abril a junio de 2017).
171. En dicho entender, se encontraba plenamente justificado que la Comisión efectuara sus cálculos considerando la muestra examinada como representativa del total de conductores afiliados a la plataforma durante los meses de abril a junio de 2017, por lo que los cuestionamientos de la denunciada sobre este extremo quedan desvirtuados.
172. Considerando lo expuesto, y quedando desvirtuados los alegatos de la denunciada en este extremo, corresponde confirmar la sanción impuesta a Taxibeat, consistente en una multa ascendente a 83,2 UIT por la infracción del artículo 19° del Código.

Sobre la multa impuesta por infracción del literal a) del artículo 50° del Código

173. Considerando que Taxibeat no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de la sanción impuesta por esta infracción, más allá de los argumentos dirigidos a eximirse de responsabilidad y su cuestionamiento genérico a las sanciones -desvirtuados precedentemente-; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁴⁴. En consecuencia, corresponde confirmar la multa de 23,8 UIT impuesta a Taxibeat por la Comisión, por infracción señalada en este acápite.

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)



Sobre la inscripción en el RIS de la denunciada

174. Atendiendo a que la denunciado no ha fundamentado su recurso apelación respecto de su inscripción en el RIS, más allá de su alegada ausencia de responsabilidad –desvirtuada precedentemente– este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG; por lo cual corresponde confirmarlo.

Cuestión final

175. Conforme se pudo apreciar al evaluar la controversia, Taxibeat alegó como parte de sus argumentos de defensa que las frases exhibidas en su página web, respecto de la seguridad de los consumidores, constituían “*meras exageraciones publicitarias*”.

176. Al respecto, atendiendo a que lo manifestado por la denunciada podría dar cuenta de una conducta infractora de las normas de competencia desleal, esta Sala considera que corresponde disponer que la Secretaría Técnica de la Sala remita una copia de los principales actuados vinculados a la publicidad en su página web, a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, a fin de que adopte las medidas que estime pertinente en el marco de sus competencias.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 069-2019/CC3 del 29 de marzo de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, que halló responsable a Taxibeat Perú S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa de Consumidor; al haber quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias a fin de garantizar la seguridad de los consumidores que utilizaban el servicio prestado a través de su plataforma virtual. Esto por cuanto, se esperaba el cumplimiento adecuado del procedimiento de selección de conductores, afiliados a la plataforma por medio de la cual se solicitaba un servicio de transporte.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 069-2019/CC3, en el extremo que halló responsable a Taxibeat Perú S.A., por infracción del literal a) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, puesto que incluyó en sus “*Términos y Condiciones*” cláusulas abusivas contenidas en los numerales 3.5, 3.7, 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4, conforme al siguiente detalle:

“FUNCIONES DE LA APLICACIÓN

3.5 (...) Taxibeat no tiene ninguna relación laboral con el Usuario Conductor afiliado. De este modo cualquier responsabilidad legal (civil, penal o administrativa) por actos realizados, información no veraz y/o incumplimientos normativos será responsabilidad plena de dicho Usuario Conductor. (...)



3.7 (...) Asimismo, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo respecto de la honradez, solvencia y/o cumplimiento de los Usuarios Conductores que acepten sus servicios, no siendo posible imputar a Taxibeat responsabilidad alguna al respecto. Taxibeat no será responsable por actos o hechos de los Usuarios Conductores afiliados ni garantiza su honradez, solvencia, moralidad o comportamiento.

RENUNCIA DE GARANTÍAS

10.1 El Usuario Pasajero reconoce que Taxibeat le está permitiendo utilizar la aplicación que se le proporciona "como está", sin ningún tipo de garantía de su funcionamiento, toda vez Taxibeat no es el creador del software. El software es de propiedad de Taxibeat Limited.

10.2 Por medio del presente documento, el Usuario Pasajero reconoce que asume el riesgo y responsabilidad respecto de cualquier tipo de daño que pudiese sufrir como consecuencia del incumplimiento, hecho, acto u omisión por parte de los Usuarios Conductores que atienden los traslados solicitados a través de la Aplicación. (...) En consecuencia, Taxibeat no es bajo ninguna circunstancia responsable por daños, perjuicios, reclamaciones, pérdidas o costos de cualquier tipo derivados del uso de la Aplicación por parte del Usuario Pasajero.

10.3 Taxibeat no hace declaración o garantía alguna sobre el contenido de la aplicación ni la veracidad, integridad o exhaustividad de la información contenida en la aplicación (...), incluyendo información respecto a la honorabilidad, ubicación e identidad de algún Usuario Conductor (...).

10.4 Taxibeat no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario Pasajero causados por fallas en el sistema, en el servidor (...). Taxibeat tampoco será responsable por cualquier virus pueda infectar los equipos del Usuario Pasajero como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios Pasajeros NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas (...). Taxibeat no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de Aplicación. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas (...); en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad."

Ello, al haberse verificado que las cláusulas antes transcritas exoneraban de toda responsabilidad a la denunciada, por anticipado y en todos los casos, aun cuando podrían haber supuestos en los cuales tendría el deber de responder; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe. De este modo, colocaban al consumidor en una situación de desventaja, puesto que en dichos supuestos este se vería perjudicado por un actuar negligente de la empresa, pese a lo cual tendría que asumir los riesgos y costos correspondientes.



TERCERO: Confirmar la Resolución 069-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Taxibeat Perú S.A. con una multa de 83,2 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 069-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Taxibeat Perú S.A. con una multa de 23,8 UIT, por infracción del literal a) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Taxibeat Perú S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas confirmadas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS⁴⁵, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Confirmar la Resolución 069-2019/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de Taxibeat Perú S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SÉTIMO: Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita una copia de los principales actuados vinculados a la publicidad de Taxibeat Perú S.A. en su página web, a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal, a fin de que adopte las medidas que estime pertinente en el marco de sus competencias.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

⁴⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°. - Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.