

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1050-2016/CC2

**PROCEDENCIA** : LIMA  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED] (LA SEÑORA [REDACTED])  
**DENUNCIADOS** : EASY TAXI PERÚ S.A.C. (EASY TAXI)  
[REDACTED]  
(EL SEÑOR [REDACTED])  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : OTROS SERVICIOS

Lima, 23 de junio de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 17 de noviembre de 2015<sup>1</sup>, la señora [REDACTED] interpuso una denuncia en contra de Easy Taxi<sup>2</sup>, por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)<sup>3</sup>, señalando que:
  - (i) El 15 de noviembre de 2015, mediante la aplicación de la denunciada, contrató el servicio de taxi;
  - (ii) el conductor intentó comunicarse utilizando la aplicación, sin éxito;
  - (iii) por tal motivo, envió un mensaje de texto al número telefónico indicado en la aplicación, solicitando reportara su llegada;
  - (iv) inmediatamente después, el conductor se contactó con ella vía telefónica, utilizando otro número telefónico, logrando ubicarla, y procedió a brindarle el servicio con normalidad;
  - (v) no obstante, ese mismo día recibió una llamada del número telefónico del conductor, registrado en la aplicación de la denunciada, y luego un mensaje de texto;

<sup>1</sup> Mediante Memorándum N° 1377-2015/PS3 del 23 de diciembre de 2015, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, OPS3) remitió la denuncia presentada por la señora [REDACTED] debido a que las presuntas conductas infractoras son inapreciables en dinero.

<sup>2</sup> Con RUC N° 20547872518.

<sup>3</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).

- (vi) inmediatamente después, en tanto no había brindado respuesta, recibió tres llamadas consecutivas del mismo número telefónico, lo que consideró un acto de acoso;
- (vii) se contactó con el denunciado a través de la página de Facebook, solicitando el Libro de Reclamaciones Virtual y realizó una denuncia pública mediante la referida red social;
- (viii) el denunciado le indicó que no contaba con un proceso virtual y le brindó una dirección distinta a la que indica en el documento denominado “Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación”, para que presente su reclamo, lo que le generó desconfianza; y,
- (ix) el denunciado le brindó una respuesta en la página de Facebook de la denunciante, precisando que la persona que había realizado las llamadas y enviado el mensaje de texto fue la pareja del conductor motivada por celos.

2. La señora [REDACTED] solicitó:

- (i) Se ordene al denunciado que emita un comunicado público mediante el cual informe que no son responsables de ningún acontecimiento que pueda ocurrir entre el pasajero y el conductor durante el servicio de taxi, a fin que los usuarios tomen sus precauciones, y precisen que sus medidas para proteger los datos de los usuarios no son eficaces actualmente;
- (ii) se ordene al denunciado que implemente el Libro de Reclamaciones Virtual;
- (iii) se ordene al denunciado realizar las acciones legales correspondientes, de acuerdo al documento “Términos y Condiciones de Uso”, contra el conductor *ante la violación de garantías contra otros usuarios*; y,
- (iv) se ordene al denunciado que brinde garantías, por escrito, que el conductor no se acercará a su domicilio, ni a su persona, ni llamará a su número celular.

3. El 14 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), a través de la Resolución N° 1 admitió a trámite la denuncia bajo los siguientes términos:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de noviembre de 2015, presentada por la señora [REDACTED] contra Easy Taxi Perú S.A.C., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:*

- (i) *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales de la denunciante (número telefónico), pese a que lo ofreció en el documento denominado “Términos y Condiciones de Uso”, lo que habría originado que el conductor que le prestó el servicio de taxi le enviara posteriormente mensajes de texto y realizara llamadas telefónicas.*

- (ii) *Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado el Libro de Reclamaciones Virtual.”*

4. El 5 de febrero de 2016, Easy Taxi presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señaló lo siguiente:

- (i) La aplicación consiste en conectar y/o geolocalizar a los Usuarios Pasajeros que han descargado la aplicación en su Smartphone con un Usuario Conductor que se encuentra geográficamente ubicado cerca a la ubicación satelital del Smartphone del Usuario Pasajero, utilizando para ello el sistema de GPS y la conexión a internet con que cuenta el celular;
- (ii) una vez que el Usuario Pasajero es ubicado y acepta la solicitud de viaje, la aplicación Easy Taxi le brinda al Usuario Pasajero la Información y datos del Usuario Conductor, placa, marca y modelo de vehículo del Usuario Conductor que aceptó la solicitud de viaje, para que el Usuario Pasajero decida aceptar los servicios que ofrece el Usuario Conductor;
- (iii) el aplicativo no tiene ningún costo para el Usuario Pasajero;
- (iv) el servicio de transporte a los Usuarios Pasajeros es que se contactan por medio del aplicativo con los Usuarios Conductores para que prestan el servicio de transporte a título personal y de forma libre;
- (v) el Usuario Pasajero acepta los términos y condiciones de uso de la aplicación y del servicio que se prestará a través de la aplicación;
- (vi) la información que se suministra al Usuario Pasajero es parte del servicio que se presta a través del dispositivo, la información proporcionada al Usuario Pasajero incluye el nombre, la fotografía y el número de teléfono celular de contacto del usuario conductor (placa, la marca del vehículo, modelo y color del vehículo);
- (vii) la aplicación avisa al Usuario Pasajero que el Usuario Conductor geolocalizado ha llegado a la ubicación para dar inicio al servicio que se presta a través del aplicativo Easy Taxi;
- (viii) la decisión final de abordar el vehículo o de contar con los servicios de transporte del Usuario Conductor es una potestad exclusiva del Usuario Pasajero, quien puede elegir libremente abordar el vehículo o solicitar otro Usuario Conductor a través de un nuevo servicio de geolocalización o no tomar ningún servicio;
- (ix) los datos de ambos usuarios son intercambiados para que se logre con éxito el proceso de geolocalización, pues de lo contrario el Usuario Pasajero no podría contactarse con el Usuario Conductor y de la misma manera, el Usuario Conductor no podría contactarse con el Usuario Pasajero;
- (x) este intercambio ocurre con la finalidad de que en caso exista algún imprevisto para la llegada del Usuario Conductor, este tenga la posibilidad de comunicarse y solicitar referencias del lugar señalado por el Usuario Pasajero;

- (xi) una de las condiciones esenciales que se encuentran en los términos y condiciones, es que ambos usuarios permiten el intercambio de sus datos de contacto al interior de la Comunidad de Usuarios, es decir los Usuarios Pasajeros al momento de solicitar un Usuario Conductor, es que sus datos sean compartidos;
  - (xii) cuenta con Libro de Reclamaciones de naturaleza física en las oficinas administrativas de Easy Taxi; asimismo, se pone a disposición de quien lo solicite un número de contacto, correos electrónicos y otras formas permitidas para dar respuesta a los usuarios; y,
  - (xiii) no corresponde contar con un Libro de Reclamaciones Virtual ya le ofrecimiento del servicio se realiza mediante un aplicativo, no mediante una página web.
5. El 27 de abril de 2016, mediante la Resolución N° 4, la Secretaría Técnica incluyó al señor [REDACTED] como co-denunciado y se amplió cargos contra Easy Taxi, resolviendo lo siguiente:
- “PRIMERO: Sin perjuicio a lo señalado en la Resolución N° 1 del 14 de enero de 2016, admitir a trámite la denuncia del 17 de noviembre de 2015, presentada por la señora [REDACTED] en contra de Easy Taxi Perú S.A.C. por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado mecanismos de seguridad para que sus conductores no envíen mensajes de texto y/o realicen llamadas telefónicas a los pasajeros después de brindado el servicio de taxi.*
- SEGUNDO: Incorporar como codenunciada en el presente procedimiento al señor [REDACTED]*
- TERCERO: Informar al señor [REDACTED] que el hecho imputado a título de cargo en el presente procedimiento, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, es el referido a que habría enviado mensajes de texto y/o realizado llamadas telefónicas a la denunciante, de manera posterior a la prestación de servicio de taxi”. (...)*
6. El 5 de mayo de 2016, el señor [REDACTED] presentó sus descargos sobre los hechos imputados en su contra y señaló lo siguiente:
- (i) El 15 de noviembre de 2015, prestó el servicio de taxi a la señora [REDACTED] una vez terminada sus labores ese día, por equivocación insertó su chip en otro equipo (celular de su conyugue) desde el cual de manera errónea mando un mensaje de texto del número 955568752 a la denunciante el día 15 de noviembre de 2015 a las 7:09 am;
  - (ii) su conyugue con intención de pedir la disculpas a la denunciante, realizó dos llamadas de manera posterior al envió del mensaje a las 7:30 am y 7:37 am aproximadamente; y,
  - (iii) al día siguiente que ocurrieron los hechos materia de denuncia fue retirado como Usuario Conductor de Easy Taxi.

7. El 6 de mayo de 2016, Easy Taxi presentó sus descargos ratificando lo alegado por en su escrito de descargos del 5 de febrero de 2016 y señalando lo siguiente:
- (i) No son responsables de los actos que efectuó el Usuario Conductor después de haber realizado la prestación del servicios de geolocalización;
  - (ii) escapa de su esfera de control lo que ocurra entre los usuarios de manera posterior a la realización del servicio;
  - (iii) el mal e indebido uso de la aplicación por parte de los usuarios no es responsabilidad de Easy Taxi;
  - (iv) de acuerdo al Artículo 104° del Código, el único responsable del hecho imputado es el señor [REDACTED] siendo que Easy Taxi es exonerado de la responsabilidad porque el hecho determinante es de un tercero; y,
  - (v) las llamadas o mensajes de texto no fueron realizadas utilizando la aplicación Easy Taxi.

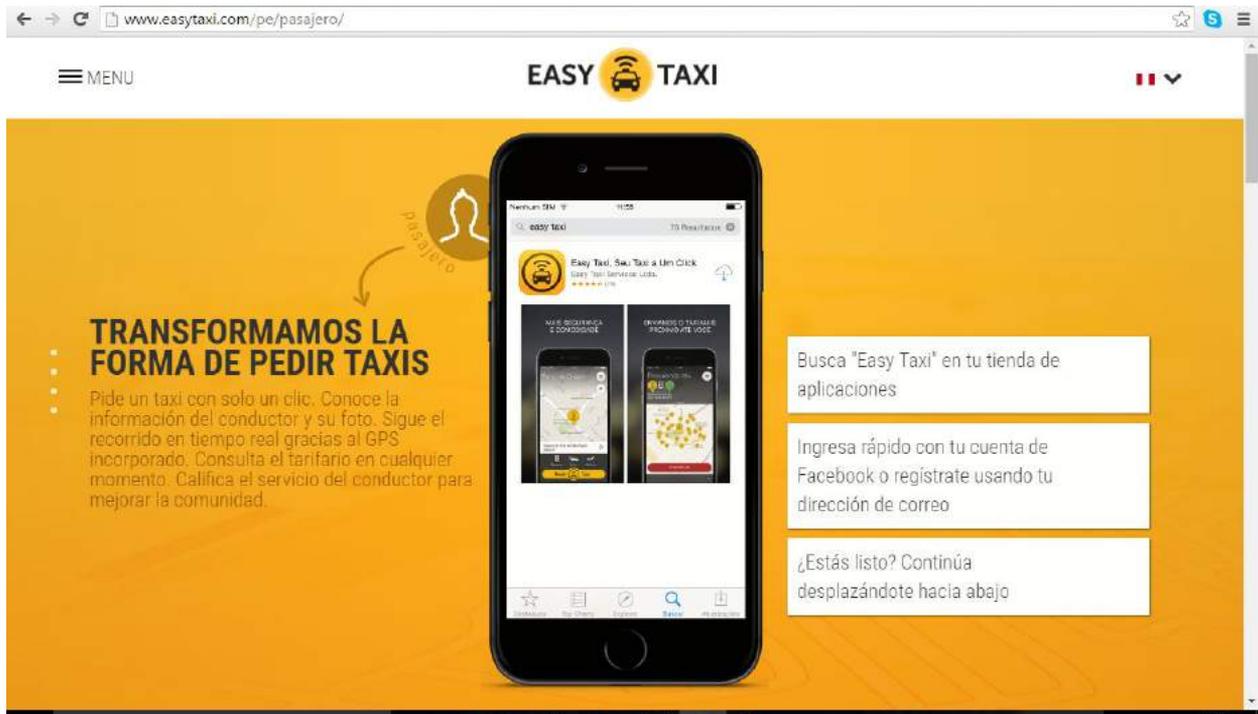
## ANÁLISIS

### Sobre el funcionamiento del aplicativo de Easy Taxi

8. Easy Taxi<sup>4</sup> de acuerdo a los Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación es una comunidad virtual que brinda diversos servicios con el propósito de optimizar y brindar valor agregado al requerimiento de prestaciones de traslado entre Usuarios de la misma comunidad.
9. Es por ello, que de acuerdo lo señalado en la página de web del denunciado, la aplicación de Easy Taxi funciona de la siguiente manera:
- a) Descarga el aplicativo desde la tienda de aplicaciones de tu celular, para ello ingresas con tu cuenta "Facebook" o te registras con tu dirección de correo electrónico.

---

<sup>4</sup> <http://www.easytaxi.com/pe/terminos/>



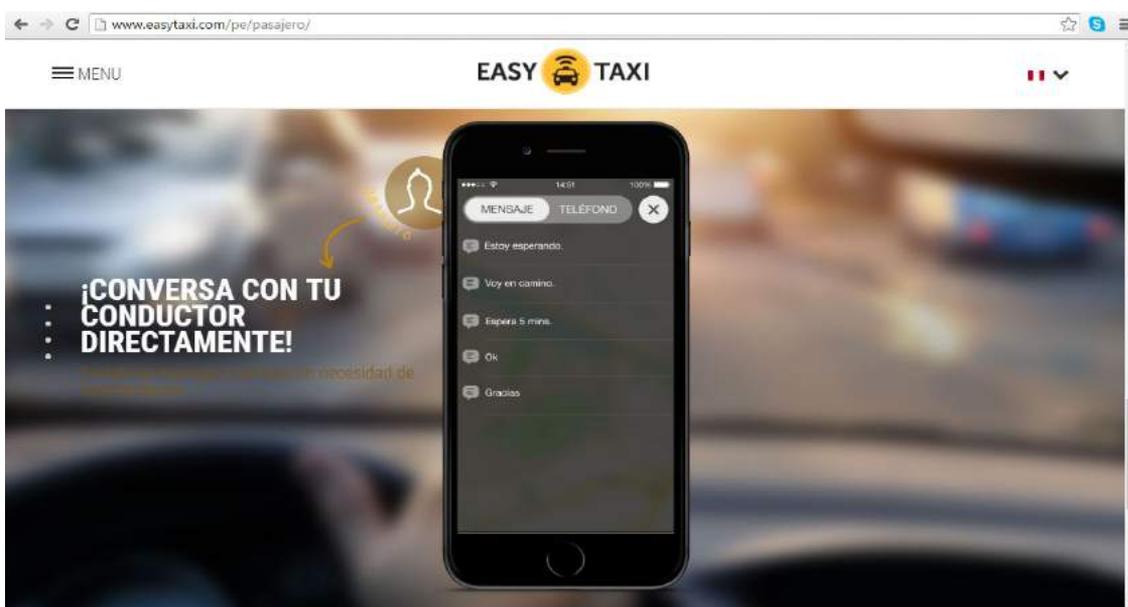
- b) Mediante tu GPS la aplicación ubicara tu dirección o puedes editar tu ubicacion para poder pedir un taxi; asimismo, elige la forma de pago y opciones adicionales (factura, aire acondicionado, etc.) presiona pedir taxi y listo.



- c) Verás una gama de Usuarios Conductores el cual tú elegirás de acuerdo a tu decisión, siguiendo tu recorrido a tiempo real por GPS.



- d) Una vez que elijas al Usuario Conductor podrás conversar él vía mensaje de texto o por llamada telefónica para coordinar la llegada del mismo a tu ubicación.



10. En tal sentido, de acuerdo a la página web de Easy Taxi<sup>5</sup> y a lo señalado por el

<sup>5</sup> <http://www.easytaxi.com/pe/>

denunciado en su escrito de descargos, la aplicación consiste en conectar y/o geolocalizar a los Usuarios Pasajeros que han descargado la aplicación en su Smartphone con un Usuario Conductor que se encuentra geográficamente ubicado cerca a la ubicación satelital del Smartphone del Usuario Pasajero, utilizando para ello el sistema de GPS y la conexión a internet con que cuenta el celular; siendo que, una vez que el Usuario Pasajero es ubicado y acepta la solicitud de viaje, la aplicación Easy Taxi le brinda al Usuario Pasajero la Información y datos del Usuario Conductor, placa, marca y modelo de vehículo del Usuario Conductor que aceptó la solicitud de viaje, para que el Usuario Pasajero decida aceptar los servicios que ofrece el Usuario Conductor.

### **Respecto a la responsabilidad de Easy Taxi**

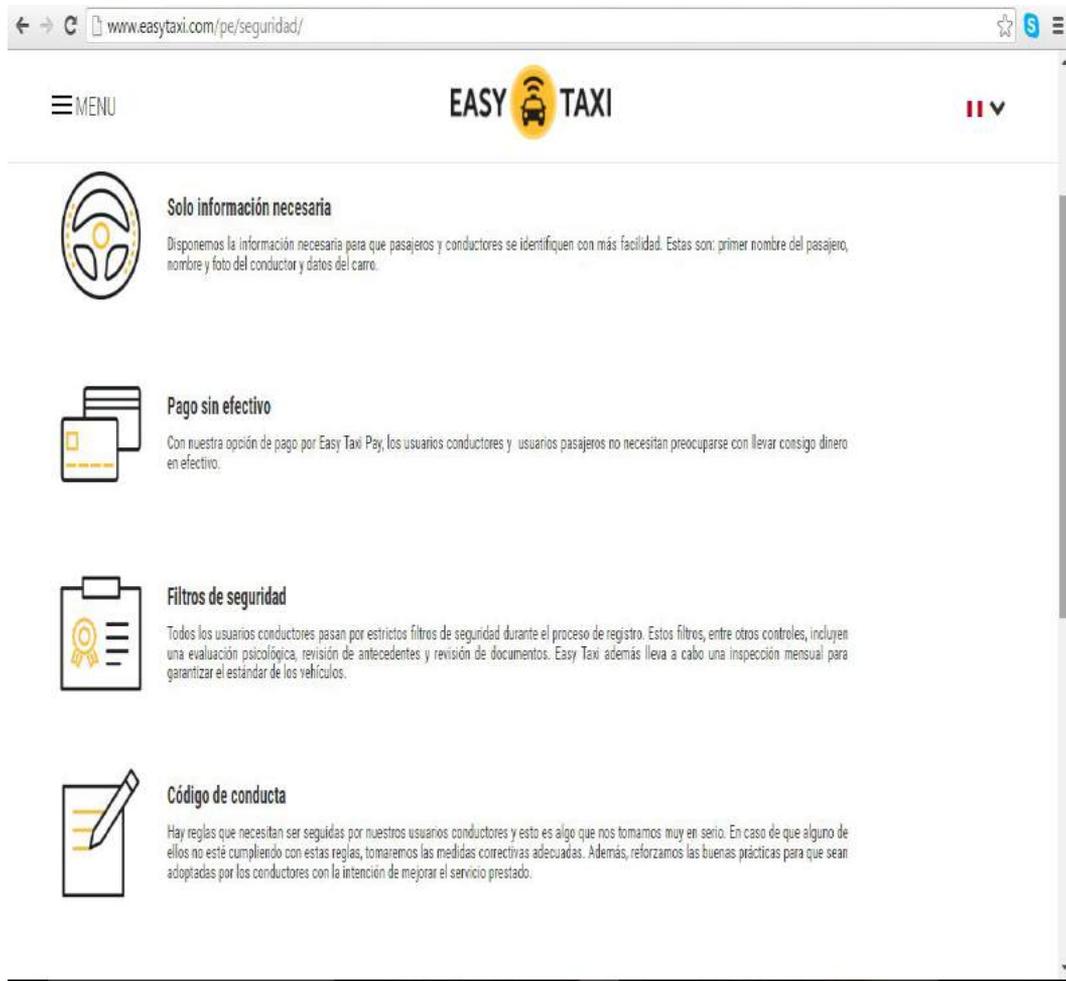
11. En su defensa, Easy Taxi señaló que en el mercado proporciona a los consumidores la aplicación *web* denominada "Easy Taxi", la cual se descarga en el teléfono inteligente de los usuarios que utilizarían una plataforma *Android*, *Blackberry*, *iOS (iPhone)*, entre otras. En efecto, Easy Taxi señaló que el servicio que presta en el mercado, a través de la aplicación, consiste en conectar a los usuarios pasajeros que habrían descargado la aplicación con un usuario conductor, utilizando para ello el sistema GPS y la conexión a *Internet*, con que debería contar el equipo telefónico.
12. Asimismo, Easy Taxi indicó que la aplicación que el usuario descarga en su equipo telefónico sería totalmente gratuita y el servicio de geolocalización de un taxi que se presta a través del aplicativo tampoco tendría costo alguno para el usuario. Easy Taxi expresó que el pago por concepto del servicio de transporte que el usuario pasajero localiza, mediante el aplicativo, se realiza directamente al prestador del servicio de taxi, es decir, al usuario conductor. De acuerdo a Easy Taxi, su empresa no cobra al pasajero el costo por el servicio de transporte.
13. A fin de analizar la responsabilidad de Easy Taxi respecto a los hechos denunciados por la señora [REDACTED] debe considerarse lo dispuesto por el principio de primacía de la realidad, reconocido en el artículo V del Código, el mismo que establece que *"En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa"*.
14. El referido principio busca la primacía de la realidad sobre las formas o apariencias, en tal sentido, Mascaro Nacimiento<sup>6</sup>, en un análisis de dicho principio dentro de un ámbito laboral, señala que el principio de la realidad da prioridad a la verdad real ante la verdad formal, señalando más adelante que de

---

<sup>6</sup> MASCARO NACIMIENTO, Amauri. Teoría General del Derecho del Trabajo. Sao Paulo: LTR, 1999. p. 219

la interpretación de los hechos revelados por la documentación laboral, el intérprete debe actuar con el cuidado de comprobar si el contenido del documento coincide con los hechos, tal como en la verdad ocurrieron y éstos, no aquél, prevalecen.

15. De la revisión de la página web de Easy Taxi, se observa que existe una sección de “Seguridad”, en la cual se estipula lo siguiente *“La seguridad es una de las principales prioridades de Easy Taxi por medio de nuestra aplicación, nuestro objetivo es conectar usuarios pasajeros y conductores de la manera más rápida y más práctica, permitiendo el traslado de los usuarios mientras disfrutan de una experiencia segura y agradable”*.
16. Asimismo, en su página web Easy Taxi -sobre la seguridad- señala que han trabajado en estos cuatro (4) aspectos a fin de conectar el Usuarios Pasajeros y Usuarios Conductores de la manera más rápida:



17. En ese sentido, de la revisión de la información contenida en la página web de la denunciada, se puede verificar que en ella se estipula como una finalidad de su

servicio que sus usuarios disfruten de una experiencia de transporte agradable y segura, siendo que dicha información permitiría a un consumidor entender que la empresa denunciada garantiza la seguridad del servicio de transporte prestado.

18. Asimismo, es preciso señalar que de acuerdo a la información que obra en la página web de la denunciada, se verifica que ésta solicita una serie de requisitos a los conductores para que puedan formar parte de su comunidad de conductores, siendo que dicha información permite distinguir el servicio que presta el servicio público de taxi, otorgándole al consumidor la percepción de que el servicio brindado por un taxi contacto a través del aplicativo "Easy Taxi" es más seguro y que dicho servicio es garantizado por la empresa denunciada.
19. Sobre el particular, debe considerarse que aún cuando en los términos y condiciones que la denunciada publicita en su página web, se estipula que ésta no resulta responsable por el servicio de transporte, la información contenida en su página web y la forma como la empresa denunciada presenta o publicita sus servicios dentro del mercado, permite a los consumidores tener la percepción de que la empresa denunciada garantiza la seguridad de la prestación del servicio de taxi contratado a través de su aplicativo, situación que incluso representa una característica que distingue el servicio prestado a través del uso del aplicativo de la denunciada del servicio público de taxi prestado sin el uso de dicho aplicativo.
20. En atención a ello, es que este Colegiado considera que en el presente caso corresponde analizar la responsabilidad de la empresa denunciada respecto a los hechos alegados por la señora [REDACTED]

### **Deber de idoneidad**

21. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> **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 lo 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.

**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

22. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
- (i) Sobre que no habría implementado medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales de la denunciante (número telefónico), pese a que lo ofreció en el documento denominado "Términos y Condiciones de Uso"
23. La señora [REDACTED] señaló que el chofer que le prestó el servicio de taxi el 15 de noviembre de 2015; después de haber realizado el servicio de taxi, la llamó por teléfono, y, luego le envió un mensaje de texto; por lo que consideró que no protegieron sus datos personales como se lo ofrecieron en el documento denominado "Términos y Condiciones de Uso".
24. El denunciado señaló que la aplicación consiste en conectar y/o geolocalizar a los Usuarios Pasajeros que han descargado la aplicación en su Smartphone con un Usuario Conductor que se encuentra geográficamente ubicado cerca a la ubicación satelital del Smartphone del Usuario Pasajero, utilizando para ello el sistema de GPS y la conexión a internet con que cuenta el celular; asimismo, los

---

productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

**Artículo 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."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

datos de ambos usuarios son intercambiados para que se logre con éxito el proceso de geolocalización, pues de lo contrario el Usuario Pasajero no podría contactarse con el Usuario Conductor y de la misma manera, el Usuario Conductor no podría contactarse con el Usuario Pasajero.

25. Obra en el expediente los Términos y Condiciones de Uso presentado por el denunciado, en el cual se establece lo siguiente:

“3. ¿QUÉ ES EASY TAXI?

*EASY TAXI es una comunidad virtual que brinda diversos servicios con el propósito de optimizar y brindar valor agregado al requerimiento de prestaciones de traslado entre Usuarios de la misma comunidad, entre ellos los servicios que presta Easy Taxi:*

*(i) Geolocalización: Consiste en poner en contacto a Usuarios Pasajeros con Usuarios Conductores cercanos de forma automatizada, mediante el uso de la Aplicación.*

*(...)*

6. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

*Los Usuarios son responsables del uso de la información personal intercambiada mutuamente mediante el uso de la Aplicación. Dicha información personal debe ser utilizada únicamente para facilitar el encuentro de ambos.*

*(...)*

8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

*De conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su norma reglamentaria D.S. y N° 003-2013-JUS y demás normas aplicables (en adelante, “la Ley”), en los términos vigentes de ambas, desde el momento que el Usuario Conductor y el Usuario Pasajero hayan declarado la aceptación expresa del tratamiento de sus datos personales mediante la realización de clickeo/pinchado (u otro mecanismo utilizado) dispuesto para la autorización mencionada, EASY TAXI garantiza la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios. de conformidad con los dispuesto en la Ley.*

*Toda información entregada a EASY TAXI mediante la Aplicación y/o cualesquiera forma de registro que utilicen el Usuario Conductor y el Usuario Pasajero, será objeto de tratamiento automatizado e incorporada en una o más bases de datos de las que EASY TAXI será titular y responsable, conforme a los términos previstos por la Ley.*

*El Usuario Conductor y el Usuario Pasajero otorgan de forma personal cada uno y de forma independiente, autorización expresa e inequívoca a EASY TAXI para realizar tratamiento y hacer uso de la información personal que éste proporcione a EASY TAXI cuando acceda a la Aplicación y/o cualesquiera forma de registro que se utilice, participe en promociones comerciales, envíe consultas o comunique incidencias, y en general cualquier interacción en la Aplicación, además de la información que se derive del uso de productos y/o servicios que pudiera tener contratados con EASY TAXI y de cualquier información pública o que pudiera recoger a través de fuentes de acceso público, incluyendo aquellos a los que EASY TAXI tenga acceso como consecuencia de su navegación por la Aplicación (en adelante, la “Información”) para las finalidades de envío de comunicaciones comerciales, comercialización de productos y servicios, y del mantenimiento de su relación contractual con EASY TAXI. La navegación en la Aplicación, la participación en promociones comerciales, y cualquier otra interacción implica el consentimiento expreso e inequívoco del Usuario Conductor y el Usuario Pasajero*

*para la cesión de sus datos personales a EASY TAXI. El Usuario Conductor y el Usuario Pasajero reconocen y aceptan que EASY TAXI podrá ceder sus datos personales a cualquier tercero, siempre que sea necesaria su participación para cumplir con la prestación de servicios y comercialización de productos y servicios. (...)" (Subrayado nuestro)*

26. De lo expuesto se ha podido verificar que el aplicativo de la denunciada permite la geolocalización, lo cual a su vez permite poner en contacto al usuario pasajero con el usuario conductor que esté cerca de su ubicación, siendo que para el funcionamiento de dicho sistema resulta necesario el intercambio de datos (nombre, teléfono) entre los usuarios pasajeros con los usuarios conductores, pues dichos datos permiten o facilitan el encuentro para la efectiva prestación del servicio de taxi.
27. Asimismo, se ha podido verificar que dentro de los términos y condiciones publicitados en la página web de la denunciada, los mismos que deben ser aceptados por los usuarios del aplicativo "Easy Taxi", antes de su uso, se informa a los consumidores respecto a la necesidad de intercambiar datos (nombre y teléfono) entre los usuarios a fin de poder realizar a la efectiva conexión para la prestación del servicio de taxi.
28. En atención a ello, una vez que la señora [REDACTED] solicitó el servicio de taxi a través del aplicativo de la denunciada, esta compartió sus datos para la efectiva prestación del servicio de transporte, siendo que de acuerdo al funcionamiento del aplicativo objeto del presente procedimiento, no existe forma que el mismo funcione sin que se haya realizado el intercambio de información necesaria para el encuentro entre las partes.
29. En ese sentido, este Colegiado considera que, en el presente caso, no se ha podido verificar responsabilidad de la empresa denunciada respecto a este extremo de la denuncia; toda vez que, se ha verificado que los datos de la denunciada compartidos fueron los establecidos en los términos y condiciones de su página web y los necesarios para el funcionamiento del aplicativo "Easy Taxi".
30. Por lo expuesto, en la medida que no se ha podido acreditar la existencia del defecto denunciado, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) Respecto a que no habría implementado mecanismos de seguridad para que sus conductores no envíen mensajes de texto y/o realicen llamadas telefónicas a los pasajeros después de brindado el servicio de taxi
31. El presente caso, ha quedado acreditado mediante la presentación de las fotografías y las alegaciones de las partes, que luego de haber brindado el servicio de taxi que fue contratado con la aplicación el chofer envió mensaje de texto y realizó dos llamadas a la denunciante.

32. En este punto, corresponde señalar que Easy Taxi ha indicado que no son responsables de los actos que efectúe el Usuario Conductor después de haber realizado la prestación del servicio de geolocalización; siendo que, escapa de su esfera de control lo que ocurra entre los usuarios de manera posterior a la realización del servicio.
33. Asimismo, el denunciado aceptó que su conductor realizó llamadas y envió un mensaje de texto de manera posterior a la realización del servicio de taxi; sin embargo, señaló que de acuerdo al Artículo 104º del Código, el único responsable del hecho imputado es el señor [REDACTED] siendo que Easy Taxi es exonerado de la responsabilidad porque es un hecho determinante de un tercero; asimismo, que las llamadas o mensajes de texto no fueron realizadas utilizando la aplicación Easy Taxi.
34. Al respecto, Compagnucci de Caso, Rubén H. "Responsabilidad civil y relación de causalidad" señala sobre el hecho determinante de un tercero *"el hecho de un tercero se trata del accionar de un tercero extraño que da lugar a la consecuencia dañosa. En principio, el hecho de un tercero, al destruir el nexo causal entre el daño y la acción del presunto ofensor, elimina por entero la responsabilidad de éste, ya que en tal hipótesis no pueden configurarse los cuatro elementos que se exigen para el surgimiento de la responsabilidad extracontractual"*; asimismo, *"encontramos según el concepto precedido la intervención del tercero, que constituye a toda persona distinta de la víctima, agraviado, o del responsable directo el demandado. Finalmente, se presenta un debate en cuanto a si constituye una circunstancia de fuerza mayor, por una parte, se sostiene que el hecho del tercero debe revestir alguno de los caracteres del caso fortuito, es decir, ser irresistible e inevitable; de forma tal que, las circunstancias anteriores o concomitantes que no pudieron ser conocidas y las sobrevinientes imprevisibles que desvían la serie causal no pueden ser imputables al agente, estaríamos ante una responsabilidad del tercero como autor del perjuicio"*.
35. En ese sentido, el hecho determinante de un tercero es la fractura del nexo causal por la liberación de una eventual responsabilidad acreditando que el daño obedeció a un hecho determinante de un tercero; sin embargo, de la información contenida en la página web y la forma como la empresa denunciada presenta o publicita sus servicios dentro del mercado, queda acreditado que el chofer pertenecía dentro de la flota de Usuarios Conductores; asimismo, Easy Taxi garantizaba el servicio de taxi que ofrecía; por lo que, el denunciado era responsable de garantizar un servicio idóneo a la denunciante, siendo que, no se configura con un hecho de tercero.
36. Sobre el particular, de acuerdo a los términos y condiciones que la denunciada publicita en su página web, se verifica que ésta solicita una serie de requisitos a los conductores para que puedan formar parte de su comunidad de conductores, siendo que dicha información permite distinguir el servicio que presta del servicio público de taxi, otorgándole al consumidor la percepción de que el servicio brindado por un taxi contacto a través del aplicativo "Easy Taxi" es más seguro y que dicho servicio es garantizado por la empresa denunciada.

37. Por otro lado, de los medios de prueba y de las alegaciones efectuadas por las partes, en el presente caso, ha quedado acreditado que el señor [REDACTED] a la fecha en que ocurrieron los hechos objeto del presente procedimiento, pertenecía a la comunidad de usuarios conductores de Easy Taxi.
38. En atención a ello, debe considerarse que como se ha señalado en los puntos precedentes, Easy Taxi dentro de su publicidad garantiza la seguridad del servicio de transporte que se brinda a través de su aplicativo; por lo tanto, al haber quedado acreditado que fue uno de los choferes que forma parte de la comunidad de usuarios conductores de la denunciada, el que envió un mensaje indebido a la denunciante, la empresa denunciada no podría exonerarse de responsabilidad alegando hecho de tercero, puesto que ella garantiza el servicio de taxi que fue brindado a la señora [REDACTED]
39. A mayor abundamiento, debe considerarse que pese a que Easy Taxi no brinda directamente los servicios ofertados en su plataforma, la forma en que se oferta dichos servicios y se desarrolla su contratación (teléfono a los usuarios, viñetas con su logo y el pago se realiza a través de efectivo o tarjeta) genera expectativa a los consumidores sobre el servicio que ofrece; lo cual Easy Taxi asegura que el servicio ofrecido cumpla con la confianza del servicio de taxi.
40. Asimismo, de acuerdo a lo establecido por el propio denunciado en la página web, garantiza a los consumidores la seguridad que ofrece siendo que utiliza un sistema de seguridad en donde todos los Usuarios Conductores pasan por estrictos filtros de seguridad durante el proceso de registro; asimismo, existen otros controles como evaluación psicológica, revisión de antecedentes y revisión de documentos a los Usuarios Conductores.
41. En ese sentido, frente a la imagen que el denunciado proyecta a la señora [REDACTED] no esperaría que de manera posterior a la realización del servicio, el Usuario Conductor de un uso inadecuado del número telefónico; siendo, responsabilidad de Easy Taxi tomar las medidas de seguridad a fin de cautelar un uso adecuado de la información que posee los conductores de su plataforma.
42. Del mismo modo, ha quedado acreditado que Easy Taxi no implementó medidas de seguridad para prevenir que los Usuarios Conductores utilicen de una forma incorrecta la información que gozan de sus Usuarios Pasajeros; además, que de la revisión de los Términos y Condiciones de Uso y de lo que obra en el expediente, no se determine las acciones que se debe realizar cuando un consumidor se ve afectado por una conducta de Usuario Conductor de manera posterior a la realización del servicio.
43. En cualquiera de los casos (copartícipe o intermediario) por la propia naturaleza del servicio contratado (servicio de taxi) se desprende la obligación de Easy Taxi de asegurar que este cumpla con todo el marco normativo necesario para que su prestación sea idónea, siendo que Easy Taxi no ha adoptado las medidas

necesarias a fin de que los Usuarios Conductores no utilicen de manera inadecuada la información que poseen de los Usuarios Pasajeros.

44. En ese sentido, a criterio de este Colegiado, en el caso de Easy Taxi se ha podido apreciar que dicho codenunciado no implementó medidas de seguridad para prevenir que los Usuarios Conductores utilicen de una forma incorrecta la información que gozan de sus Usuarios Pasajeros; por lo que, pudo realizar que sus Usuarios Conductores firmen Cartas de Compromiso, cartas de Confidencialidad sobre la información que poseían de sus Usuarios Pasajeros.
45. Por lo expuesto, en la medida que ha quedado acreditado la existencia del defecto denunciado en contra de Easy Taxi, sin que estos acrediten alguna causa que los exima de responsabilidad, corresponde declarar fundado este extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

### **Sobre el Libro de Reclamaciones Virtual**

46. En el artículo 150° del Código<sup>8</sup> se establece la obligación que tienen los establecimientos comerciales de contar con un Libro de Reclamaciones cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contempladas en el Reglamento.
47. En el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento)<sup>9</sup>, indica que los establecimientos comerciales abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos.
48. En ese sentido, la normativa de protección al consumidor dispuso que desde abril de 2014, los proveedores que se encuentren en el ámbito de aplicación del

---

<sup>8</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 150.º- Libro de reclamaciones**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

<sup>9</sup> **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones** El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones. En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.

Código y el Reglamento<sup>10</sup> implementen el Libro de Reclamaciones Virtual, por lo que, a partir de esta fecha existía la obligación de cumplir con lo dispuesto por las referidas normas.

49. Por otro lado, el artículo 3° del Reglamento del Libro de Reclamaciones<sup>11</sup> establece que un proveedor virtual son aquellos que establece una relación de consumo a través de su página web.
50. En ese sentido, están obligados en contar con un el Libro de Reclamaciones de manera virtual aquellos proveedores que mediante sus páginas web efectúan actividades comerciales; siendo que, en el presente caso Easy Taxi de la revisión de su página web<sup>12</sup> no realiza ninguna actividad comercial mediante este medio; sino que, de acuerdo a lo antes analizado su servicio se realiza mediante el aplicativo que es descargado en un celular smarthphone.
51. Al mismo tiempo, en los Términos y Condiciones de Easy Taxi, se señala lo siguiente:

***“7. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RECLAMOS***

*Para la atención de cualquier reclamo en relación a los servicios prestados por EASY TAXI, es decir, sobre los servicios de (i) Geolocalización y (ii) Recaudación y dispersión, los Usuarios podrán presentar su reclamo por cualquiera de las vías que la normativa de protección al consumidor ha establecido, las cuales incluyen pero no se limitan a: la presentación de un reclamo escrito vía correo electrónico a [info@easytaxi.com.pe](mailto:info@easytaxi.com.pe); o su presentación en medio físico a nuestras oficinas ubicadas en Av. Higuiereta 290, Santiago de Surco, Lima; asimismo debemos indicar que el libro de reclamaciones de la empresa se encuentra a disposición de los Usuarios en las oficinas antes indicadas. Los reclamos presentados serán atendidos dentro del plazo máximo legal.*

*Adicionalmente, el Usuario podrá contactarse con el número de atención al usuario N° 017164600, para presentar un reclamo y/o conocer el estado del mismo.*

*En caso los Usuarios Pasajeros tengan algún inconveniente con los servicios prestados por los Usuarios Conductores, podrán reportar dichos inconvenientes al número de atención al usuario antes referido. EASY TAXI procurará sus mejores esfuerzos para que los Usuarios puedan resolver los inconvenientes de manera amistosa y directa”. [Subrayado Nuestro]*

<sup>10</sup> **DECRETO SUPREMO N° 037-2011-PCM. DISPONEN IMPLEMENTAR EN PLAZO MÁS BREVE EL LIBRO DE RECLAMACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES QUE COMPRENDE EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1°.-** Implementación del Libro de Reclamaciones

El plazo de implementación del Libro de Reclamaciones por parte de todos los proveedores a los que comprende el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el presente Reglamento, es de quince (15) días calendario contados desde la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Supremo.

<sup>11</sup> **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 3.- Definiciones Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)

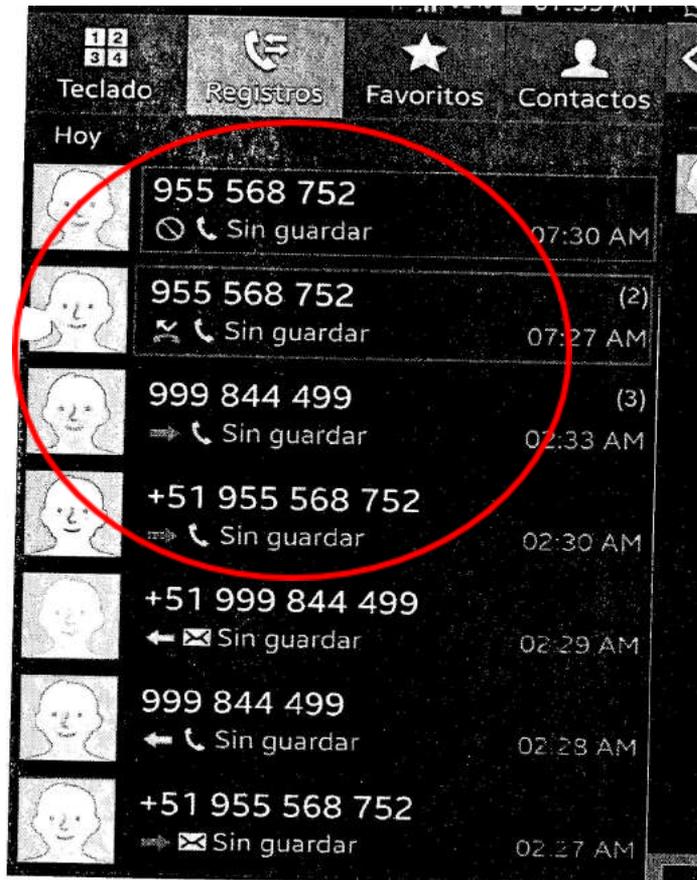
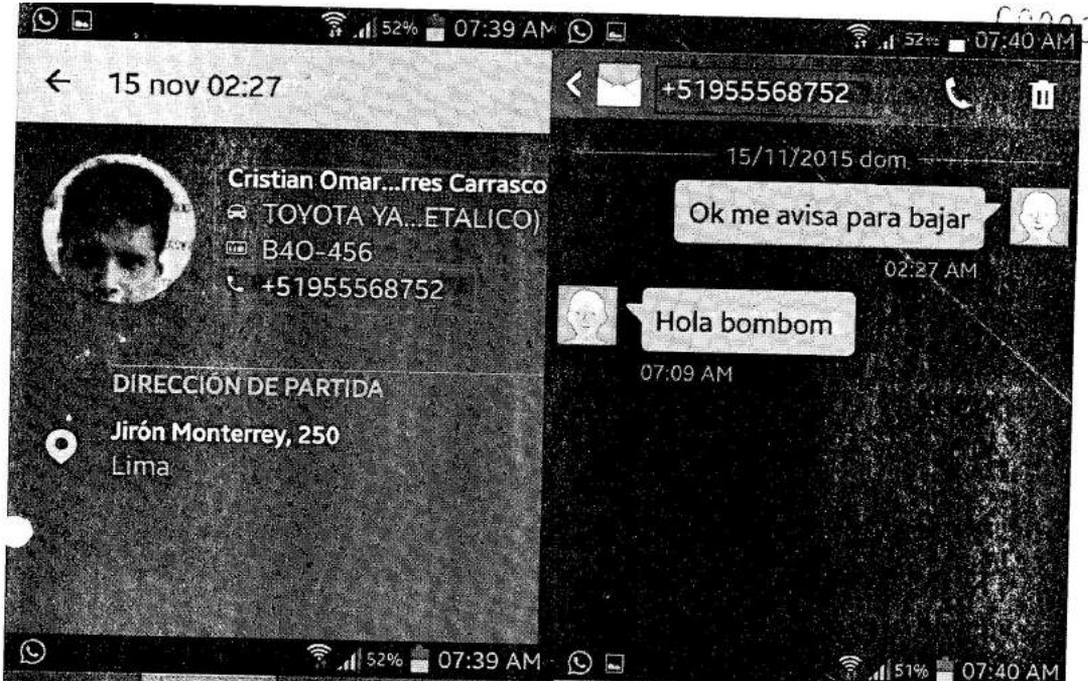
3.6. Proveedor virtual: Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.

<sup>12</sup> <http://www.easytaxi.com.pe/>

52. De la revisión del medio probatorio, se observa que el denunciado cuenta con un Libro de Reclamaciones de manera física; asimismo, Easy Taxi te da la posibilidad de contactarte con ellos para la realización de sugerencias y reclamos de manera telefónica.
53. Sobre el particular, es importante mencionar de la manera como funciona Easy Taxi es mediante un aplicativo que se descarga mediante un smartphone; por lo que lo, el denunciado no está obligado a contar con el Libro de Reclamaciones de forma virtual, ya que, no realiza actividad económica en su página web.
54. En ese sentido ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no se encuentra obligado a implementar el Libro de Reclamaciones de forma virtual; ya que, la norma solo te establece que puede ser de manera física y/o virtual; siendo que, ha quedado acreditado que Easy Taxi no tenía la obligación de contar con un libro de reclamaciones en su página web
55. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada este extremo de la denuncia por infracción del artículo 150° del Código.

#### **Sobre la responsabilidad del señor [REDACTED]**

56. La señora [REDACTED] señaló que después de haber realizado el servicio de Taxi el señor [REDACTED] le envió un mensaje de texto; inmediatamente después, recibió tres llamadas consecutivas del mismo número telefónico, lo que consideró un acto de acoso.
57. Por su parte, el señor [REDACTED] manifestó que el 15 de noviembre de 2015, prestó el servicio de taxi a la señora [REDACTED] una vez terminada sus labores ese día, por equivocación insertó su chip en otro equipo (celular de su cónyuge) desde el cual de manera errónea mandó un mensaje de texto del número 955568752 a la denunciante el día 15 de noviembre de 2015 a las 7:09 am; por tal motivo, su cónyuge con intención de pedir las disculpas a la denunciante realizó dos llamadas de manera posterior al envió del mensaje a las 7:30 am y 7:37 am aproximadamente.
58. Obra en el expediente, el mensaje y llamadas que realizó el señor [REDACTED] a la denunciante, donde se aprecia lo siguiente:



59. De la revisión del medio probatorio antes citado, se observa que el señor [REDACTED] envió un mensaje de texto y realizó llamadas de su celular a la denunciante de forma posterior a la realización del servicio de taxi.
60. Asimismo, de acuerdo a los Términos y Condiciones de Uso de Easy Taxi, se estableció que solo se realizaba llamadas y mandaba mensajes a los Usuarios Pasajeros durante la realización del servicio de taxi; para poder llegar a la ubicación del pasajero para la realización del servicio de taxi; más no de manera posterior.
61. Por otro lado, la Comisión considera que no es idóneo que un Usuario Conductor envíe este tipo de mensaje de texto o realice llamadas al Usuario Pasajero después de haber realizado el servicio de taxi; asimismo, que utilice la información del Usuario Pasajero de manera inadecuada.
62. Finalmente, el mensaje enviado no guardaba relación con el servicio prestado, por el contrario representaba un acto de acoso en contra de la denunciante; asimismo, un consumidor al contratar el servicio de taxi no esperaría recibir mensajes de texto con un contenido que no esté relacionado a la prestación de dicho servicio.
63. En tal sentido, ha quedado acreditado que el señor [REDACTED] aceptó que envió y realizó llamadas a la denunciante de manera posterior de la realización del servicio; asimismo, el señor [REDACTED] es el Usuario Conductor que realizó el servicio el 15 de noviembre de 2015; por lo cual es el responsable del hecho infractor.
64. Por dicho motivo, en este extremo de la denuncia este Colegiado ha verificado la existencia la realización o ejecución de las presuntas infracciones administrativas imputadas a título de cargo del señor [REDACTED] por lo que corresponde declarar fundada la presente denuncia contra estos por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

#### **Sobre las medidas correctivas**

65. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

66. En el presente procedimiento quedó acreditado que Easy Taxi no habría implementado mecanismos de seguridad para que sus conductores no envíen mensajes de texto y/o realicen llamadas telefónicas a los pasajeros después de brindado el servicio de taxi.
67. Sobre el particular, la denunciante solicitó que se realice las acciones legales correspondientes, de acuerdo al documento "Términos y Condiciones de Uso"; en tal sentido, de la revisión de los Términos y Condiciones, correspondía el retiro de del señor █████ del staff de Usuarios Conductores; por lo que, de lo manifestado por los codenunciados, el señor █████ ya no pertenece a Easy Taxi; por lo que corresponde negar dicha medida correctiva; en tanto, ya fue atendida.
68. Por otro lado, se deja a salvo su derecho de la señora █████ de tomar otras acciones legales que cree conveniente; en tanto, ella es la titular de los hechos denunciados.
69. Asimismo, la Comisión considera sobre la solicitud de que se implemente el Libro de Reclamaciones Virtual, que no corresponde otorgar las mismas, en la medida que dicho extremo de la denuncia fue declarado infundado.
70. Por otro lado, sobre que el denunciado brinde las garantías por escrito sobre que el conductor no vuelva a realizar llamadas y enviar mensajes de texto, se considera que no corresponde otorgarlas en la medida que el señor █████ mediante Carta Notarial del 5 de mayo de 2016 informó a la denunciante que no perturbaría y afectaría su tranquilidad de ninguna forma; por lo que, dicha solicitud ya fue atendida.
71. En tal sentido, corresponde ordenar a Easy Taxi, como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con adoptar las medidas de seguridad pertinentes a fin de garantizar el correcto uso de los datos personales de los usuarios pasajeros por los usuarios conductores; asimismo, debe informar a la Comisión sobre las medidas adoptadas en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
72. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, la parte denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del INDECOPI (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código<sup>13</sup>, vigente desde el

<sup>13</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía. Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo

02 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer al denunciado una sanción<sup>14</sup>.

73. Cabe precisar que no constituye una facultad del INDECOPI ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>15</sup>.

### Graduación de la sanción

74. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

---

conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero.

La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.

Excepcionalmente, hay lugar a recurso de revisión ante la Sala competente en materia de protección al consumidor del Tribunal del Indecopi, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 210° de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Su finalidad es revisar si se han dejado de aplicar o aplicado erróneamente las normas del presente Código, o no se han respetado los precedentes de observancia obligatoria por ella aprobados. El plazo para formular este recurso es de cinco (5) días hábiles y su interposición no suspende la ejecución del acto impugnado, salvo que la Sala en resolución debidamente fundamentada disponga lo contrario.

<sup>14</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**

(...)

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

75. El artículo 112° del Código<sup>16</sup> establece los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. Adicionalmente, la norma prevé circunstancias agravantes y atenuantes que se podrá tomar en consideración para fijar la sanción.
76. En tal sentido, seguidamente se analizarán cada uno de los hechos denunciados a fin de determinar la sanción aplicable por cada extremo denunciado.

### **Sobre la Responsabilidad de Easy Taxi**

#### **(i) Sobre que no implementó mecanismos de seguridad**

77. En este extremo de la denuncia, la Comisión ha considerado los siguientes criterios para graduar la sanción:

---

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
  - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
  - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
  - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
  - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
  - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
  - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

- (i) **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido por Easy Taxi en no haber implementado los mecanismos de seguridad pertinentes para que su Usuario Conductor no efectuó un mal uso de la información de la denunciante, evitando que envíen mensajes de texto y/o realicen llamadas telefónicas a los pasajeros después de brindado el servicio de taxi.
- (ii) **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es baja, ya que los consumidores normalmente confían en que el proveedor efectuará mecanismos de seguridad, más aún cuando el propio Easy Taxi cuenta con toda la información de los Usuarios Pasajeros, por lo que los errores podrían detectarse durante y después de haber realizado el servicio de taxi - como ocurrió en el presente caso-, y recién en este momento el consumidor lo detectará y tendrá los incentivos suficientes para reclamar este hecho ante la autoridad administrativa.
- (iii) **Daño al Consumidor:** a consecuencia de la conducta infractora, se generó un daño a la denunciante, en tanto se sintió acosada por el señor [REDACTED] por el mensaje y las llamadas que realizó después de realizar el servicio de taxi; asimismo, un consumidor no esperaría que su número telefónico sea utilizado de una forma inadecuada; lo que genera desconfianza de los consumidores en situaciones similares al presente caso.

78. Los aspectos señalados y, los principios de razonabilidad y proporcionalidad, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Easy Taxi con UNA (1) UIT en este extremo de la denuncia.

#### **Sobre la Responsabilidad del señor [REDACTED]**

- 79. Cabe indicar que el señor [REDACTED] presentó en calidad de medio probatorio una Carta Notarial del 5 de mayo de 2016 dirigida la señora [REDACTED] en el cual, se observa que ofreció las disculpas sobre los hechos materia de denuncia; asimismo, le indicó que no perturbaría a afectaría su tranquilidad.
- 80. Cabe precisar, que el denunciado es una persona natural la cual ya no pertenece al staff de Usuarios Conductores de Easy Taxi; siendo que, la sanción no debe ser una multa confiscatoria.<sup>17</sup>
- 81. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar al señor [REDACTED] con una amonestación.

<sup>17</sup> Expedientes N° 0004-2004-AI/TC, N° 0011-2004-AI/TC, N° 0012-2004-AI/TC, N° 0013- 2004-AI/TC, N° 0014-2004-AI/TC, N° 0015-2004-AI/TC, N° 0016-2004-AI/TC Y N° 0027- 2004-AI/TC (ACUMULADOS).Tribunal Constitucional considera que:

El principio de no confiscatoriedad informa y limita el ejercicio de la potestad tributaria estatal, garantizando que la ley tributaria no pueda afectar irrazonable y desproporcionadamente la esfera patrimonial de las personas. Este principio tiene también una faceta institucional, toda vez que asegura que ciertas instituciones que conforman nuestra Constitución económica (pluralismo económico, propiedad, empresa, ahorro, entre otras), no resulten suprimidas o vaciadas de contenido cuando el Estado ejercite su potestad tributaria.

### Sobre las costas y costos

82. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI<sup>18</sup>.
83. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Easy Taxi, la Comisión considera que corresponde ordenarles el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la parte denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar de manera conjunta y/o individual a la Denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden S/ 36,00<sup>19</sup>.
84. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en el que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Easy Taxi Perú S.A.C., por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales de la denunciante (número telefónico), pese a que lo ofreció en el documento denominado "Términos y Condiciones de Uso", lo que habría originado que el conductor que le prestó el servicio de taxi le enviara posteriormente mensajes de texto y realizara llamadas telefónicas.
- (ii) Por presunta infracción al artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4° del Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, modificado por el Decreto Supremo

<sup>18</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>19</sup> Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

006-2014-PCM, en tanto el proveedor denunciado no habría implementado el Libro de Reclamaciones Virtual.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra de Easy Taxi Perú S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no implementó mecanismos de seguridad para que sus conductores no envíen mensajes de texto y/o realicen llamadas telefónicas a los pasajeros después de brindado el servicio de taxi.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] en contra del señor [REDACTED], por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado envió mensajes de texto y/o realizó llamadas telefónicas a la denunciante, de manera posterior a la prestación de servicio de taxi.

**CUARTO:** Ordenar a Easy Taxi Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con tomar las medidas de seguridad necesarias para cautelar el uso adecuado de la información de los Usuarios Pasajeros; asimismo, deber informar a la Comisión sobre las medidas adoptadas en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

**QUINTO:** Sancionar a Easy Taxi Perú S.A.C. con una multa ascendente a UNA (1) Unidades Impositivas Tributarias, la misma que será rebajada en 25% si cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO** Sancionar al señor [REDACTED] con una amonestación por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado envió mensajes de texto y/o realizó llamadas telefónicas a la denunciante, de manera posterior a la prestación de servicio de taxi.

**SÉTIMO:** Disponer la inscripción de Easy Taxi Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Ordenar al señor [REDACTED] y a Easy Taxi S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar de manera individual y/o conjunta a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que

se ponga fin a la instancia administrativa, las denunciadas podrán solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

**NOVENO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>20</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>21</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Srta. María Luisa Egúsqiza Mori, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y la Sra. Erika Claudia Bedoya Chirinos como Comisionada Suplente.**

**MARÍA LUISA EGÚSQIZA MORI**  
**Presidenta**

---

<sup>20</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807.-** Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado."

<sup>21</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme.-** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.