



RESOLUCIÓN FINAL N° 1251-2018/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
N° 1 (OPS)

DENUNCIANTE : ERLITH DORA PAOLA PINTO RÍOS
(LA SEÑORA PINTO)

DENUNCIADA : UBER PERÚ S.A. (UBER)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES

ACTIVIDAD : TRANSPORTE TERRESTRE Y OTRO TIPOS DE
TRANSPORTE

Lima, 8 de junio de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 17 de mayo de 2016, la señora Pinto denunció a Uber¹ ante el OPS, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código).
2. Por Resolución N° 1 del 4 de noviembre de 2016, el OPS resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra BBVA y UBER, por la comisión de presuntas infracciones a lo establecido en el artículo 2, 19 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, imputando cargos en contra de:

- a) *UBER y BBVA por la comisión de una infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 del Código, en la medida que habría efectuado el cobro de un servicio de taxi en moneda extranjera, pese a que la tarifa del mismo fue publicada en moneda nacional;*
- b) *UBER por la comisión de una infracción al deber de información, tipificado en el artículo 2 del Código, en la medida que no habría cumplido con informar que la tarifa del servicio brindado sería cargada en dólares a su tarjeta de crédito.*
- c) *UBER por la comisión de una infracción al deber de contar con Libro de Reclamaciones, tipificado en el artículo 150 del Código, en la medida que no habría cumplido con tener un Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, ni en su página web.” [Sic]*

3. Con Resolución Final N° 1926-2017/CC2, del 10 de noviembre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor resolvió aceptar el desistimiento de la

¹ RUC N° 20556126764

² **LEY N° 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

pretensión formulada por la señora Pinto iniciado contra el BBVA Banco Continental S.A. (en adelante Banco Continental); y, en consecuencia, declarar concluido el procedimiento administrativo sancionador iniciado por dicha administrada contra BBVA Banco Continental, conforme a lo señalado en el artículo 107-A de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. Mediante Resolución Final N° 224-2018/PS1 de fecha 9 de febrero de 2017, el OPS resolvió:
 - (i) Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Uber, en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, al considerar que dicha empresa instruyó correctamente a la entidad financiera para que el pago por los consumos realizados en su establecimiento sea en moneda nacional;
 - (ii) archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra Uber, en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 2 del Código, al considerar que puso al alcance de la señora Pinto la información referida a la posibilidad de que las entidades financieras apliquen tarifas de conversión de monedas y de uso internacional en los términos y condiciones presentes en la página web y en el aplicativo móvil de Uber;
 - (iii) sancionar a Uber con una multa de 4,76 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código, por no contar con un Libro de Reclamaciones en su página web ni en su aplicativo móvil;
 - (iv) ordenar a Uber que cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web como en su aplicativo de dispositivos móviles;
 - (v) ordenar a Uber al pago de costas y costos del procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de Uber en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. Por escrito del 8 de marzo de 2018, la señora Pinto presentó un recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia, en el que indicó lo siguiente:
 - (i) Solicitó se revoque la resolución apelada, y reformándola, solicitó se declare fundada la denuncia formulada contra Uber por haber efectuado un cobro en moneda extranjera por su servicio, precisando que no corresponde que se le excluya de responsabilidad alegando que fue la empresa Adyen, la encargada de procesar los pagos;
 - (ii) con relación a la infracción por falta de información sobre las tarifas del servicio, y el hecho que estas serían cargadas en dólares en la tarjeta de crédito de la denunciante, indicó que la información cuestionada resulta relevante, además debe considerarse en el servicio ofrecido por Uber que no existe un trato directo entre dicha empresa y los usuarios; y,

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

- (iii) finalmente, señaló que, en sus términos y condiciones, Uber no informó de manera clara, expresa y suficiente sobre la conversión de la moneda cobrada.
6. Por escrito del 9 de marzo de 2018, Uber presentó recurso de apelación contra la resolución final de primera instancia, precisando lo siguiente:
- (i) La resolución apelada debe ser declarada nula por falta de motivación en tanto los fundamentos plasmados no son el resultado del análisis de los medios probatorios presentados ni de la normativa correspondiente;
 - (ii) no reciben ninguna contraprestación por parte de los usuarios de la aplicación y tampoco es la beneficiaria de los consumos efectuados con cargo a la tarjeta de la denunciante;
 - (iii) no se han tomado en consideración los principios del procedimiento administrativo sancionador, como son el de presunción de licitud y verdad material, en tanto no existen pruebas que generen convicción sobre su responsabilidad;
 - (iv) correspondería declarar la improcedencia de la denuncia en su contra por falta de legitimidad para obrar pasiva, toda vez que su empresa no es propietaria, beneficiaria ni bajo ningún contexto o razón usuaria, administradora y/o responsable de la plataforma tecnológica “Uber”, siendo que la prestación de este servicio corresponde de forma exclusiva a una persona jurídica distinta e independiente;
 - (v) no se desempeña como proveedor del servicio cuestionado, por lo que no forma parte de una relación de consumo con los usuarios de la aplicación;
 - (vi) tanto la aplicación Uber como el portal web www.uber.com – objeto de cuestionamiento – son medios electrónicos que pertenecen y son administrados por una persona jurídica no domiciliada en el Perú;
 - (vii) no resulta exigible un Libro de Reclamaciones virtual en el aplicativo móvil, en tanto lo regulado en el artículo 4 del Reglamento de Libro de Reclamaciones solo alcanza a las páginas web;
 - (viii) no resulta exigible la implementación del Libro de Reclamaciones en la página web en la medida que no desarrollan actividades económicas a través de este medio; y,
 - (ix) la graduación de la sanción efectuada por el OPS, no fue debidamente sustentada al considerar un monto facturado obtenido de un medio periodístico, sin tener en cuenta las causas atenuantes referidas a que no afectó a los consumidores o usuarios (quienes contaron con una vía de atención permanente) o la inexistencia de una afectación al interés público.
7. Por escrito del 8 de junio de 2018, la señora Pinto presentó un escrito reiterando los argumentos de su apelación.

CUESTIÓN PREVIA

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

(i) **Sobre la legitimidad para obrar pasiva de Uber**

8. En su apelación, Uber señaló entre otros fundamentos, que su representada no es la empresa titular de la plataforma www.uber.com, así como tampoco es el proveedor de los servicios que se brindan o publicitan a través de dicho canal.
9. Asimismo, señaló que, de acuerdo a la definición de relación de consumo, su representada no es proveedor, pues no es propietaria ni administra o gestiona las plataformas Uber, sino que Uber Perú es una sociedad peruana que se encarga exclusivamente de labores de marketing y publicidad de la aplicación en territorio peruano, lo que puede constatarse verificando el objeto social de la empresa, que establece lo siguiente:

“Artículo 2. La sociedad tiene por objeto dedicarse a las siguientes actividades: La sociedad tiene por objeto dedicarse a las siguientes actividades: A) Actividades de prestación de servicios de mercadeo y promoción; B) servicios de consultoría a terceros en temas logísticos y otras actividades administrativas; C) Actividades de prestación de servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a personas naturales y/o jurídicas, nacionales o extranjeras; así como D) servicios de consultoría a terceros nacionales o extranjeros para actuación ante cualquier persona natural, persona jurídica, sea esta privada o pública.

Para cumplir con su objeto social y desarrollar las actividades vinculadas al mismo, la Sociedad podrá realizar todos los actos y celebrar todos los contratos permitidos por leyes peruanas, así como aquellos de naturaleza complementaria o conexas”. [Sic]

10. Sobre el particular, el artículo V del Título Preliminar del Código señala lo siguiente:

“Título Preliminar

Artículo V Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios

(...)

8. Principio de Primacía de la Realidad. - 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.” [Sic]

11. Del portal web de Uber – en el presente caso – de Uber Perú, se encontró lo siguiente:



M-CPC-05/01

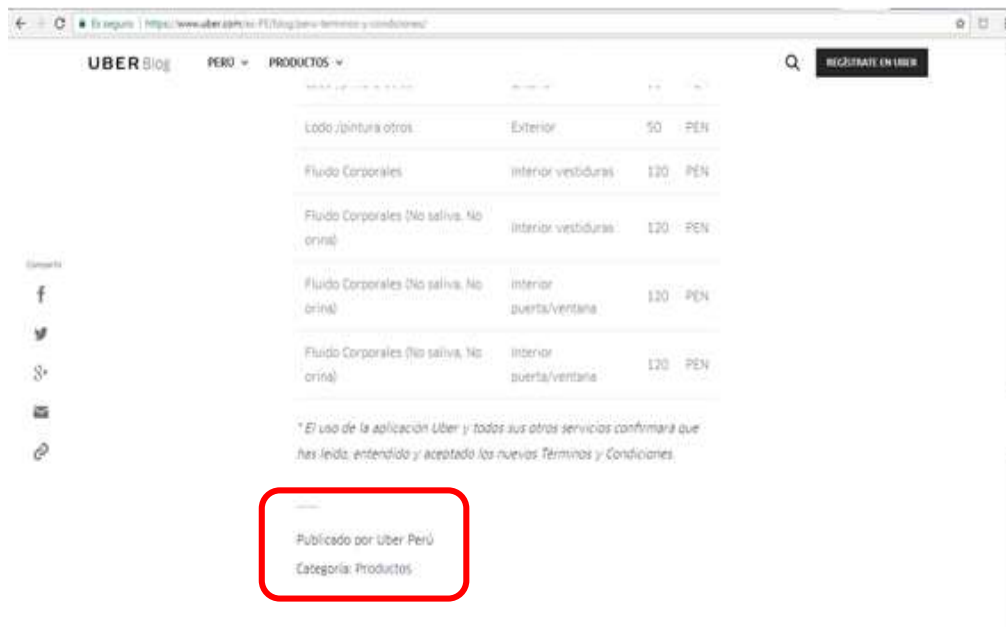


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)



12. Así pues, si bien Uber alegó encargarse únicamente de las labores de marketing de la página, lo cierto es que en el portal web es quien informa a los consumidores acerca de los términos y condiciones del servicio, por lo que puede entenderse que, a pesar de lo señalado por el proveedor, de cara al consumidor, es él quien brinda el servicio promocionado a través del portal web Uber y, por ende, de la aplicación.
13. Además, en este punto es importante señalar, respecto a si Uber tiene calidad de proveedor frente a los consumidores en territorio nacional, que mediante la Resolución N° 1203-2016/SPC-INDECOPI, la Sala se ha pronunciado respecto a la competencia de distintas instancias en materia de protección al consumidor, de la siguiente manera:

“(...)

17. En el presente caso, los hechos expuestos en la denuncia del señor Escobedo dan cuenta de una presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por Uber, empresa que por medio de una plataforma web brinda el servicio de traslado de pasajeros (taxi) dentro de la circunscripción territorial de la ciudad de Lima.

18. Sobre el particular, esta Sala advierte que si bien el servicio de transporte materia de denuncia fue brindado a través de una plataforma virtual (aplicación descargada en un teléfono celular), ello no enerva que el servicio que recibe el consumidor en calidad de destinatario final sea el de transporte terrestre, comercializado por Uber.

19. En este punto, debe indicarse que si bien la práctica comercial actual, permite la obtención de productos y/o servicios a través de plataformas virtuales (como en el presente caso), ello no debe desnaturalizar la finalidad de la contratación, ya que se



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

evidencia que el señor Escobedo accedió a la plataforma de Uber para contratar el servicio de taxi, es decir, contrató un servicio de transporte urbano de pasajeros³. 20. En consecuencia, este Colegiado considera que el hecho de que la contratación del servicio se realice a través de aplicaciones, call centers, páginas web, entre otros, no implica que al momento de analizar la competencia de los órganos resolutivos, dicho análisis se efectúe diferenciando el acceso del servicio propiamente dicho, más aún si, tal como en el presente caso, la plataforma en cuestión sólo se dedica a la prestación del servicio de taxi (transporte urbano de pasajeros). (...)" [Sic]

14. Por lo tanto, de lo señalado anteriormente, se advierte que, la relación existente entre Uber y sus usuarios, es una relación de consumo, donde él actúa como proveedor del servicio de transporte, por lo que corresponde continuar con el análisis para determinar la responsabilidad del denunciado en las presuntas conductas infractoras.

(ii) Sobre la confidencialidad de la información contable correspondiente al volumen de ventas de Uber

15. El artículo 37 apartado i) del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi aprobado por Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, publicado el 17 de febrero de 2009, establece que las Comisiones cuentan con la facultad de calificar como reservados o confidenciales determinados documentos o procesos sometidos a su conocimiento, en caso de que pudiera verse vulnerado el secreto industrial o comercial de cualquiera de las partes involucradas.
16. La Directiva N° 001-2008-TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI⁴, Directivas sobre confidencialidad de la información en los procedimientos seguidos por los órganos funcionales del Indecopi (en adelante, la Directiva), establece lo siguiente:

"[...]

2. Información confidencial

2.1. Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas:

- a) La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar de las*

³ Ver en <https://www.uber.com/es/cities/lima/>

⁴ **Directiva N° 002-2017/TRI-INDECOPI.** Modificación a la Directiva sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos seguidos por los Órganos Resolutivos Funcionales del INDECOPI. Publicada en el Diario el Peruano el 24 de noviembre de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

partes involucradas en un procedimiento. La información referida a la salud personal, se considera comprendida dentro de la intimidad personal. Se consideran datos sensibles los datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular, datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.

- b) Información proveniente de terceras personas ajenas al procedimiento de investigación, cuya divulgación sin previa autorización podría ocasionar perjuicios a alguna de las partes.*
- c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil. [...] [Sic]*

17. Asimismo, la Directiva establece en su artículo 3.6 lo siguiente:

*[...]
3.6 Los órganos resolutorios del INDECOPI se pronunciarán sobre la confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivada, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio. [...] [Sic]*

18. En el presente caso, estando a que la denunciada no ha presentado su información sobre volumen de ventas, de los años 2015 y 2016, se ha procedido a obtener la información del expediente 1047-2017/CC2, la misma que corresponde al volumen de ventas de la denunciada obtenida de las transacciones comerciales realizadas a través de su aplicativo móvil.

19. Al respecto, este Colegiado considera que la información contenida en dichos documentos se encuentra referida a los ingresos del proveedor denunciado durante los años 2015 y 2016, por lo que constituye información confidencial para dicha empresa, ello en atención a su derecho a la reserva tributaria⁵; por lo que, de ser puesta en conocimiento de terceros supondría un desconocimiento por parte de esta Autoridad Administrativa de tal derecho⁶.

⁵ **DECRETO SUPREMO 133-2013-EF. TÍTULO III. OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA. Artículo 85.- RESERVA TRIBUTARIA.** - Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la Administración Tributaria, para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o, cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables o terceros, así como la tramitación de las denuncias a que se refiere el Artículo 192.

⁶ Iannacone Silva, Felipe. *Comentarios al Código Tributario*. Editora Jurídica Grijley, Lima, 2001. "La reserva tributaria es una garantía para el contribuyente en el sentido de que la Administración Tributaria debe guardar, con carácter de reserva los datos, cifras, informes y otros elementos relacionados con su situación tributaria, los cuales podrán ser utilizados únicamente para los fines propios de la Administración Tributaria. De esta manera, se garantiza que dicha información no sea utilizada por terceros en perjuicio de los contribuyentes o de sus actividades comerciales.

En ese sentido, "la reserva tributaria, (...) resulta una institución en virtud de la cual la autoridad tributaria que intervenga en los diversos trámites relativos a la labor de investigación y fiscalización debe guardar absoluta reserva en lo relativo a las infracciones, declaraciones y datos que obtenga, tanto de los contribuyentes como de los terceros".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

20. Por lo expuesto, la Comisión considera que corresponde declarar de oficio la confidencialidad de las copias correspondientes a los Ingresos de la denunciada, correspondiente a los ejercicios 2015 y 2016. Cabe resaltar que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la señora Pinto y a terceros ajenos a este proceso.

ANÁLISIS

Sobre la infracción al 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 del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁷.
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.

Respecto a que Uber habría efectuado el cobro del servicio de taxi en moneda extranjera

⁷

LEY N° 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 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.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

23. La señora Pinto cuestionó el archivo de este extremo de la denuncia, indicando que si bien fue Adyen la encargada de procesar el pago, la relación de consumo existente entre Uber y sus consumidores no lo excluye de responsabilidad por el cargo indebido efectuado en su tarjeta de crédito (cobro en moneda extranjera).
24. Por su parte, Uber señaló que fue la empresa Adyen el encargado de manejar el sistema de procesamiento de pago, y que dicha empresa era la encargada de trasladar la información de los pagos y cargos realizados por los consumidores a las empresas procesadoras de pagos (Mastercad y Visanet), quienes a su vez se encargaban de transmitir la información a las entidades financieras que administran la cuenta a la cual se realizaría el cargo final.
25. A fin de analizar el hecho denunciado, obra en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Copia de los estados de cuenta de los meses de marzo y abril de 2016 de la tarjeta de crédito de la señora Pinto; y,
 - (ii) capturas de pantalla del celular de la señora Pinto, con el detalle de cada una de sus operaciones.
26. De la revisión de los referidos medios probatorios, quedó acreditado que los cargos efectuados a la tarjeta de la señora Pinto fueron realizados en moneda extranjera. A pesar de ello, es preciso puntualizar que conforme también quedó acreditado, el encargado de procesar los pagos de los consumidores de Uber, es Adyen, siendo este quien, a su vez trasladó esta información a las empresas procesadoras de pagos, evidenciándose que el cargo lo realizó en moneda nacional.
27. En ese sentido, en el presente caso se ha verificado que Adyen cumplió con cargar el cobro del servicio de taxi de la señora Pinto en moneda nacional, tal como se advierte de las impresiones del sistema de Braintree⁸ denominados "*Transaction Detail For ID*⁹", en las cuales se observa que los cargos de las operaciones realizadas a través de su aplicación fueron solicitados en moneda nacional, por lo que, se registraron en soles, y que pese a ello, la entidad financiera cargo el monto del servicio en moneda extranjera.
28. Cabe precisar que por Resolución Final N° 1926-2017/CC2 del 10 de noviembre de 2017, se declaró concluido el procedimiento iniciado en contra del Banco Continental, en razón al desistimiento presentado por la denunciante.
29. Atendiendo a lo señalado, no podría atribuirse responsabilidad a Uber por la conversión del monto cobrado a la denunciante, en tanto, ha quedado acreditado que la empresa recaudadora Adyen, encargada de manejar el

⁸ Plataforma de pago móvil.

⁹ Detalle de la transacción para identificación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

procesamiento de pago de los usuarios de Uber, procesó el cobro del servicio en moneda nacional.

30. A mayor abundamiento, cabe precisar que la señora Pinto no ha presentado medios probatorios adicionales en esta instancia que permitan desvirtuar el análisis efectuado por el OPS.
31. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018, que resolvió archivar el presente procedimiento administrativo iniciado contra Uber en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, en tanto instruyó correctamente a la entidad financiera para que el pago por los consumos realizados en su establecimiento sea en moneda nacional.

Sobre la infracción al deber de información

Respecto a que Uber no habría informado que la tarifa del servicio de taxi sería cargada en dólares, en la tarjeta de crédito de la señora Pinto

32. En este caso, la señora Pinto cuestionó que la información relacionada a la posible conversión de la tarifa del servicio, de soles a dólares, constituía una información relevante, precisando que Uber incumplió con el deber de información al no comunicarle que el cargo a su tarjeta sería en dólares y no en moneda nacional.
33. Por su parte, Uber ha negado dicha imputación señalando que en su plataforma web brinda información referida a que los terceros a través de los cuales se realizan los pagos, pueden aplicar cargos que originen que los precios se vean incrementados como consecuencia de la conversión de moneda.
34. Sobre el particular, se advierte en los términos y condiciones presentes en la página web de Uber, así como en el aplicativo para dispositivos móviles, al acceder y al hacer uso de los servicios, los usuarios acuerdan vincularse jurídicamente por dichas condiciones, siendo que en el numeral 4 de las mismas se señala lo siguiente:

“4. Pago

Usted entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los servicios o bienes que reciba de un tercer proveedor incluyendo cargos por alta demanda, peajes, recargos, estacionamientos o similares (Cargos). Después de que haya recibido los servicios u obtenido los bienes mediante el uso de los Servicios, Uber facilitará su pago de los cargos aplicables en nombre del tercero proveedor como agente de cobro limitado del tercero proveedor (...)

Uber está establecido en los Países Bajos, por lo que es posible que los bancos del país donde utilizas el servicio puedan aplicar tarifas de conversión de monedas y de uso internacional que no se reflejaran en la aplicación o el correo electrónico enviado por Uber”. [Sic]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

35. Tal como se advierte de la información contenida en la página web del proveedor denunciado, Uber informó a sus usuarios de la posibilidad de recargos por conversión de monedas que efectúen las entidades financieras de cada país donde funciona el aplicativo.
36. En ese sentido, a criterio de este Colegiado no se materializó la infracción al deber de información en la medida que Uber consignó dicha posibilidad en los términos y condiciones de sus contratos colocados en su página web y aplicación móvil.
37. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018, que resolvió archivar el presente procedimiento administrativo iniciado contra Uber en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 2 del Código, al verificarse que dicha empresa cumplió con informar a sus consumidores sobre la posibilidad de realizar cobros por conversión de moneda aplicados por las entidades financieras.

Sobre la infracción al Libro de Reclamaciones

38. El artículo 150 del Código¹⁰ establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento del Libro de Reclamaciones estipula las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada.
39. El artículo 4 del Reglamento establece que 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 establecimientos¹¹.
40. En la resolución apelada, el OPS resolvió sancionar a Uber con una multa de 4,76 UIT por haber incurrido en infracción al artículo 150 del Código, por no

¹⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150.- 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.

¹¹ **DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM. 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

contar con un Libro de Reclamaciones en su página web ni en su aplicativo móvil.

(i) Sobre la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones en la página web

41. Uber indicó que cuenta con una plataforma de atención a los clientes con distintos canales de acceso, la cual permite brindar una rápida respuesta a todos los reclamos y problemas reportados por los consumidores que utilizan el servicio. Además, en su apelación, Uber reconoció no contar con un Libro de Reclamaciones en su página web indicando que no realizan relaciones comerciales por dicho medio.
42. De la verificación efectuada por este Colegiado en la página web de Uber Perú¹² se ha podido constatar que, si bien la misma contiene diversa información sobre los servicios que presta dicho proveedor, no permite solicitar el servicio por dicho medio, sino que el mismo indica la necesidad de descargar su aplicativo móvil para que a través de este, se solicite el servicio requerido y se proceda a la cancelación del mismo.
43. En ese sentido, atendiendo a que si bien es una obligación contar con un Libro de Reclamaciones esta exigencia alcanza a las plataformas electrónicas a través de las cuales se realicen las transacciones comerciales, propiamente dichas, no siendo este el caso.
44. Por lo tanto, a criterio de este Colegiado corresponde revocar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el OPS, en el extremo en que declaró responsable a Uber por no contar con un Libro de Reclamaciones, en su página web, y reformándola, declarar el archivo de dicho extremo, toda vez que Uber no se encontraba obligada a contar con un Libro de Reclamaciones en su página web.
45. En ese sentido, corresponde dejar sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, en este extremo.

(ii) Sobre la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil

46. En su apelación, Uber se ha limitado a indicar que su plataforma móvil no reúne las características para ser considerado un establecimiento comercial, en tanto es administrado por una persona jurídica no domiciliada en el Perú.
47. Sobre el particular, a criterio de este Colegiado esta alegación de Uber no resulta atendible conforme se ha desarrollado en la cuestión previa de la

¹² <https://www.uber.com/es-PE/cities/lima/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

presente resolución, en tanto en el presente caso, ha quedado acreditada la legitimidad para obrar pasiva de Uber.

48. Además, de la revisión del aplicativo móvil de Uber, se advierte que, a través de este, ofrece sus servicios y realiza las transacciones para el cobro del mismo. Adicionalmente, debe tenerse en consideración que los aplicativos móviles también constituyen portales web y, por ende, constituyen un medio virtual a través del cual se generan relaciones comerciales.
49. En ese sentido, resulta exigible a Uber contar con un Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, por lo que, este Colegiado coincide con el OPS en el extremo que declaró responsable a Uber por infracción al artículo 150 del Código, al verificarse que dicha empresa no cumplió con la obligación de contar con Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.
50. Atendiendo a ello, corresponde confirmar este extremo de la denuncia.

Sobre la graduación de sanción efectuada por el OPS

51. En el presente caso, este Colegiado advierte que el OPS sancionó a Uber con una multa de 4,76 UIT por haber incurrido en infracción al artículo 150 del Código, por no contar con un Libro de Reclamaciones en su página web ni en su aplicativo móvil.
52. Sin embargo, en segunda instancia administrativa, este Colegiado ha determinado que Uber no se encontraba obligado a contar con un Libro de Reclamaciones en su página web, mas sí en su aplicativo móvil; por lo que, corresponde que este Colegiado deje sin efecto la graduación de sanción realizada por el OPS, y efectúe una nueva graduación de sanción.
53. Por su parte, Uber apeló la multa impuesta por el OPS señalando que dicho órgano resolutorio había realizado la graduación de sanción, con información obtenida de una página web no oficial.
54. En el presente caso, se utilizará la metodología establecida en el Reglamento aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.
55. El Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, señala que las sanciones a imponerse por infringir obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en los Anexos IV y V, los cuales recogen la metodología a utilizar y la fórmula a aplicar para la graduación de la sanción; ello, haciendo uso del Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones¹³ (en adelante, el Aplicativo).

¹³ **DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

56. Sobre el particular, el Anexo IV establece las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, las cuales se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas.
57. Asimismo, el referido anexo establece que, para la determinación del valor de la multa por la comisión de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial})^{14} * (\text{Factor (FCi)})^{15} * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})^{16}$$

58. Finalmente, es de tener en cuenta que el referido anexo establece que, para la mediana y gran empresa, se deberá considerar una facturación máxima de 20,000 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT)¹⁷.
59. Teniendo en cuenta lo antes señalado, se procedió a calcular la multa a imponerse, tomando como facturación base de Uber para el ejercicio 2015, de acuerdo a los documentos presentados por dicha empresa.
60. De acuerdo con el Anexo IV del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado referida a no contar con el Libro de Reclamación es de tipo A, conforme se aprecia a continuación:

"Anexo IV Infracciones y sanciones

Las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme se enuncia a continuación:

Infracción	Clasificación
------------	---------------

APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. Artículo 18.- Los incumplimientos de las condiciones, supuestos y demás especificaciones referidas a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones por parte de los proveedores, constituyen infracciones leves, de conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las sanciones por la comisión de dichas infracciones se determinan de conformidad con lo establecido en los Anexos IV y V del presente Reglamento.

Asimismo, es de precisar que el Aplicativo y la guía para su uso se encuentran disponibles en la página web del Indecopi, a través del siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/web/guest/sanciones-por-infracciones-vinculadas-al-libro-de-reclamaciones>.

¹⁴ **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas).

¹⁵ **Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

¹⁶ Establecidos en el Anexo V del Decreto Supremo 006-2014 PCM.

¹⁷ Es de precisar que conforme lo señalado en la Guía de Uso del Aplicativo, se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción.

Ver: https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309923/1.Gu%C3%ADa_Aplicativo_LdR.pdf/318bcefa-eabd-4696-85b6-abd4c834897a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

No contar con el libro de reclamaciones	A
---	---

61. En atención a que la infracción cometida por Uber es de tipo A, a la facturación de dicho proveedor y al factor agravante por una afectación a un interés difuso de los consumidores, corresponde aplicar la metodología del cálculo de multa establecida en el Reglamento¹⁸; para lo cual se ingresó la información correspondiente al Aplicativo, obteniendo una multa final de 3,26 UIT.
62. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a Uber en este extremo de la denuncia con una multa de 3,26 UIT.

De las medidas correctivas

63. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas

¹⁸ La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:
Multa = (Multa referencial) * (Factor (FCi)) * (Factores Agravantes y/o Atenuantes).

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas.-** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras. 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

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.

64. En el presente caso, ha quedado acreditado que Uber no contaba con Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, mas no en su página web.
65. En la resolución apelada, el OPS ordenó como medida correctiva que Uber cumpliera con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web como en su aplicativo de dispositivos móviles.
66. Atendiendo a lo resuelto en segunda instancia, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución apelada en este extremo, y reformándola, ordenar a Uber que en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo de dispositivos móviles.
67. Es preciso señalar, que Uber deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas indicadas previamente, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.
68. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115 numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que

de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

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.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil²⁰.

Respecto al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

23. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Uber ni la denunciante han fundamentado su apelación respecto al pago de las costas y costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, esta Comisión asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del TUO. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar de oficio la confidencialidad de la información contenida en las declaraciones de pago del Impuesto a la Renta de los años 2015 y 2016, presentados por Uber Perú S.A.C. en el expediente 1047-2017/CC2, precisando que la confidencialidad declarada sobre dicha información es por tiempo indefinido, alcanza a la parte denunciante del presente procedimiento y a terceros ajenos a este.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió:

- (i) Archivar el presente procedimiento administrativo iniciado contra Uber Perú S.A.C. en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto instruyó correctamente a la entidad financiera para que el pago por los consumos realizados en su establecimiento sea en moneda nacional;
- (ii) archivar el presente procedimiento administrativo iniciado contra Uber Perú S.A.C. en el extremo referido al incumplimiento de lo establecido en el artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y defensa del

20

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

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.

M-CPC-05/01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

Consumidor, en tanto puso al alcance de la señora Pinto la información referida a la posibilidad de que los bancos apliquen tarifas de conversión de monedas y de uso internacional en los Términos y Condiciones presentes en la página web y en el aplicativo móvil de Uber;

- (iii) declarar responsable a Uber Perú S.A.C. por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que no cumplió con la obligación de contar con Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil;
- (iv) condenar a Uber Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (v) disponer la inscripción de Uber Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Revocar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió declarar responsable a Uber Perú S.A.C. por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, disponer el archivo por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referido a que Uber Perú S.A.C. no habría cumplido con la obligación de contar con Libro de Reclamaciones en su página web, toda vez que dicha empresa no se encontraba obligado a ello.

CUARTO: Dejar sin efecto la medida correctiva, la sanción de 4,76 Unidades Impositivas Tributarias, la condena de pago de costas y costos, y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones vinculada con la declaración de responsabilidad de Uber Perú S.A.C. por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referida a que no habría contado con un Libro de Reclamaciones en su página web, en tanto dicho extremo ha sido archivado en segunda instancia administrativa.

QUINTO: Sancionar a Uber Perú S.A.C. con una multa ascendente a 3,26 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS, por infracción al artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Revocar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que ordenó como medida correctiva que Uber Perú S.A.C. cumpliera con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web como en su aplicativo de dispositivos móviles; y, reformándola, ordenar a dicha empresa que en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

SÉPTIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial²¹.

Con la intervención de los Comisionados: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

CLAUDIA ANTOINETTE MANSÉN ARRIETA
Presidenta

²¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 125.-

(...)

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 sumarisimo, 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.

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 787-2016/PS1
(EXPEDIENTE N° 325-2018/CC2-APELACION)

ANEXO A

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES
RESULTADOS

INFRACCIÓN REALIZADA Infracción realizada: No crear un libro de Reclamaciones respectivas.		Tipo de infracción: A		
AÑO DE FACTURACIÓN Y EMPRESA				
DATOS DE AÑO DE FACTURACIÓN: Año de facturación: 2015 Valor UIT para el año (U): 3.800	FACTURACIÓN EMPRESA: Facturación empresa (M): [REDACTED] Facturación empresa (UIT): [REDACTED]	Tipo de empresa: Pequeña		
CÁLCULO DE MULTAS				
A ₁	T ₁	A ₂	Factor (F1)	Factores Agrav. y Alim. (F2)
0.3666	0.3000	0.0888	0.4524	0%
Multa referencial (UIT)		Multa final con Agrav. y Alim. (UIT)		¿Es rebeldía?
0.6		0.36		No
¿La multa resultó superior al 20% de la facturación?				
No				
Multa final considerando topes de facturación y rebeldía (UIT)				
3.26				

FACTORES APLICADOS		Calificación
Factores Agravantes y Alimantiz		
(1) Asociaciones o incumplimiento reiterado de una misma obligación.	No hay reincidencia	0%
(2) Conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contradiga el principio de conducta procedimental.	Emplea facultades	0%
(3) Subsanación espontánea por parte del proveedor del artículo concernido.	No subsana	0%
(4) La conducta ha puesto en riesgo o ocasionado daño.	La conducta no puso en riesgo ni generó daños	0%
(5) El proveedor, teniendo conocimiento de la naturaleza infractora, deja de adoptar las medidas razonables para evitar o mitigar sus consecuencias.	No aplica	0%
(6) Presentación del proveedor de una propuesta conciliatoria.	No aplica	0%
(7) Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento.	No aplica	0%
(8) Afectación del interés público o difuso.	No afectó el interés público o difuso	0%
Σ Factores Agravantes y Alimantiz: $F1 + F2 + F3 + F4 + F5 + F6 + F7 + F8 = 0\%$		

Nº EXPEDIENTE: [REDACTED]



ANEXO B

- **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo a los siguiente valores:

	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5