

# CHECA

## tu TAXI\*







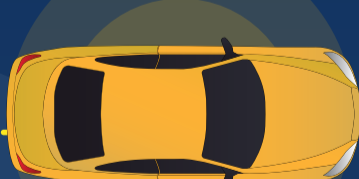


\*Comparativo de 14 aplicaciones que hacen posible solicitar  
**un servicio de movilidad**

 Indecopi



## CONTENIDO

Oferta		Página 3
Atributos e información del conductor y del vehículo		Página 7
Mecanismos de pago		Página 12
Canales de atención		Página 15
Medidas de seguridad y calidad del servicio		Página 18
Tarifas mínimas establecidas		Página 25
Conclusiones y recomendaciones		Página 27

# OFERTA

Aplicaciones monitoreadas sobre la base de la información reportada por las empresas.\*








Razón social	Nombre comercial	
Maxi Mobility Peru S.A.C.	Cabify	
Proaccion Empresarial S.A.C.	Directo	
Remises Vip Peru E.I.R.L.	Remises Vip Peru	
Grupo de Marketing Amadeus S.A.C	Taxi Mamá SOS	
Taxi Sonrisas Premiun S.A.C.	Taxi Sonrisas	
Alo Taxi SAC	Alo Taxi	
Perú Taxi Premiun S.A.	Perú Taxi	

(\*) Información recopilada durante junio y julio del 2023

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# OFERTA

Aplicaciones monitoreadas sobre la base de información secundaria.

Nombre comercial	
Indrive	
Satelital 3555555	
Uber	
Didi	
Yango	
Mi taxi Arequipa	
Taxi Remis Chimbote	

---

**Fuente:** Plataformas de aplicaciones para móviles y páginas web, recopilado durante junio y julio 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# OFERTA

## Ámbito geográfico de operación de las aplicaciones

CLIC AQUÍ 

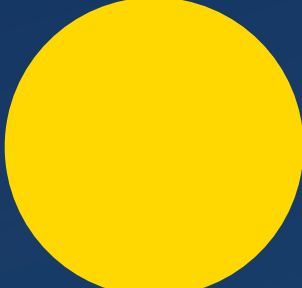
Se consideró

**14 aplicaciones disponibles**

en el Perú y se encuentran

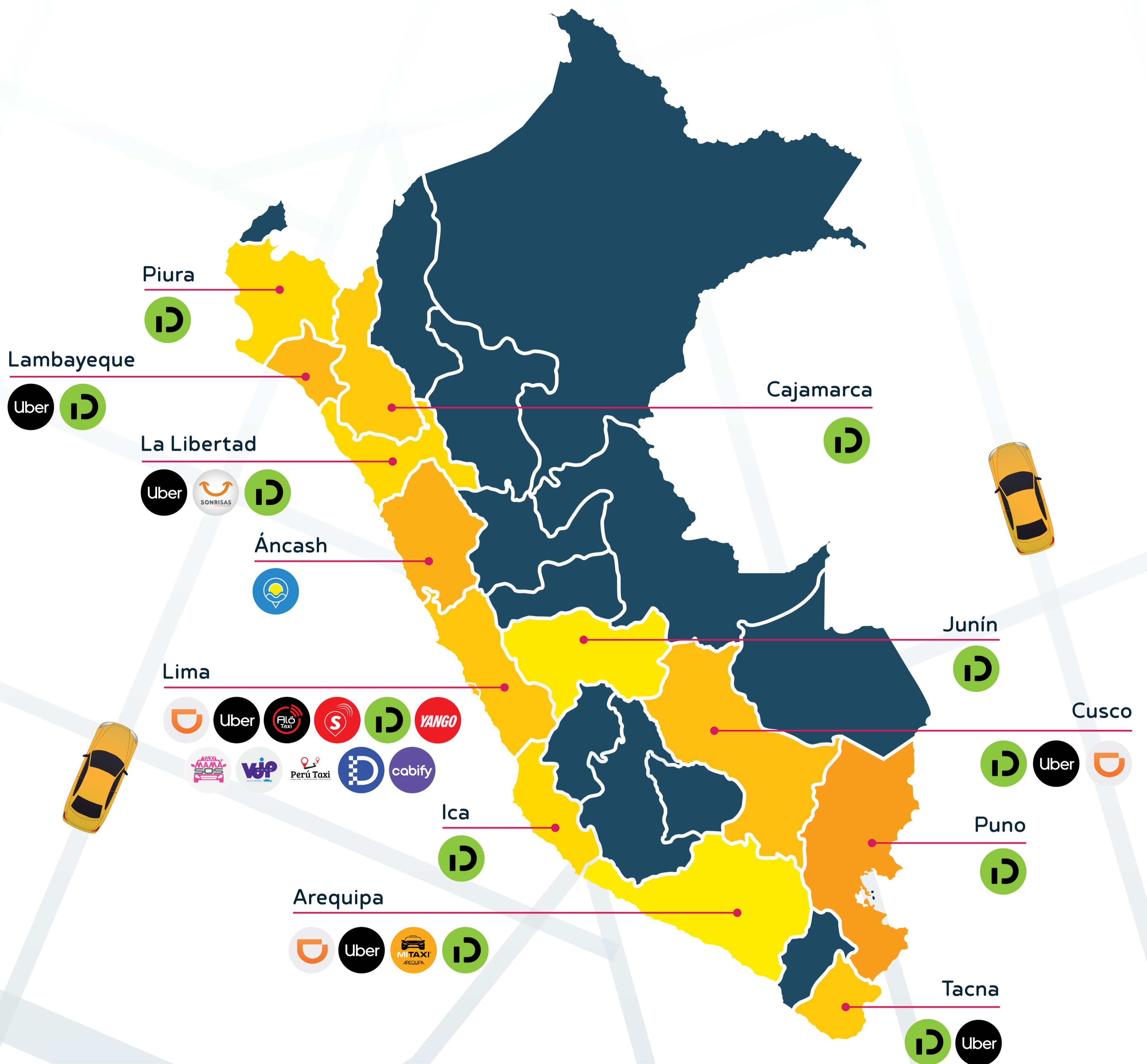
**en 12 departamentos.**



 Sobre la base de la muestra considerada, **Lima y Arequipa** son los departamentos que cuentan con la presencia de más aplicaciones que hacen posible solicitar un servicio de movilidad.

# OFERTA

## Ámbito geográfico de operación de las aplicaciones



<sup>1</sup> Indicarón "de manera específica" que también operan en el Callao.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas e información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



# ATRIBUTOS E INFORMACIÓN

## DE LOS CONDUCTORES Y VEHÍCULOS



Cargando...

¿Qué información solicitan las aplicaciones a los conductores y sus vehículos para ofrecer sus servicios?



## ★ CONDUCTORES

¿Qué información solicitan las aplicaciones a los conductores para ofrecer sus servicios?



Documento de identificación



Licencia de conducir



Récord del conductor



Antecedentes penales o judiciales o policiales



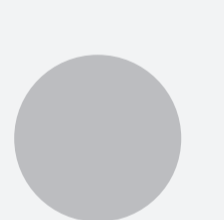
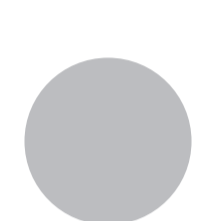
Credencial para prestar servicio de taxi



Reconocimiento facial



Entrevista o evaluación psicológica



● Se solicita requisito

● No se solicita requisito

✓ Se valida el requisito

<sup>1</sup> Hace referencia al DNI o carné de extranjería.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



## ★ CONDUCTORES

¿Qué información solicitan las aplicaciones a los conductores para ofrecer sus servicios?



Documento de identificación



Licencia de conducir



Récord del conductor



Antecedentes penales o judiciales o policiales



Credencial para prestar servicio de taxi



Reconocimiento facial



Entrevista o evaluación psicológica



● Se solicita requisito

● No se solicita requisito

<sup>1</sup> Hace referencia al DNI o carné de extranjería.

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



## ★ VEHÍCULO

¿Qué información se solicita sobre el vehículo para ofrecer el servicio?



Número de placa / tarjeta de propiedad



Seguro SOAT



Contar con GPS



Certificado de inspección técnica



Permiso de circulación -taxi-

	Número de placa / tarjeta de propiedad	Seguro SOAT	Contar con GPS	Certificado de inspección técnica	Permiso de circulación -taxi-
	●	●	●	●	●
	●	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	●	✓	●
	✓	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	●	✓	✓
	✓	✓	●	✓	✓

● Se solicita requisito

● No se solicita requisito

✓ Se valida el requisito

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



## ★ VEHÍCULO

¿Qué información se solicita sobre el vehículo para ofrecer el servicio?

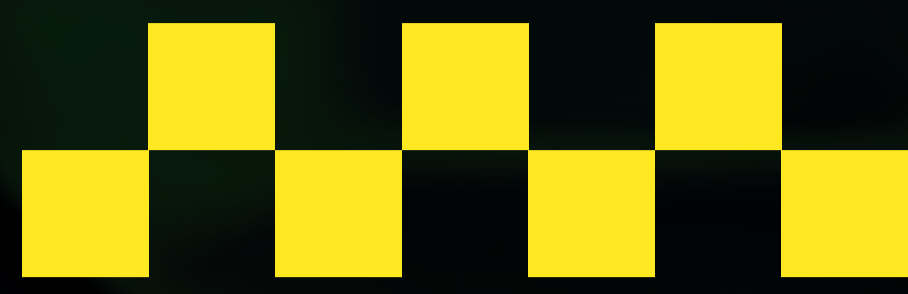
	 Número de placa / tarjeta de propiedad	 Seguro SOAT	 Contar con GPS	 Certificado de inspección técnica	 Permiso de circulación -taxi-
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●

● Se solicita requisito

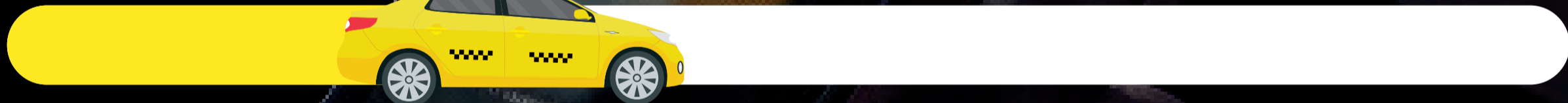
● No se solicita requisito

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



## MECANISMOS DE PAGO



Cargando...

Mecanismos de pago, tarifas  
y penalidades

# Mecanismos de pago, tarifas y penalidades



Efectivo



Tarjetas  
(crédito,  
débito)



Billetera  
electrónica



Otros  
(POS,  
transferencias)



¿La tarifa puede  
variar al final  
del viaje?



Penalidad si el  
usuario cancela  
el servicio

	Efectivo	Tarjetas (crédito, débito)	Billetera electrónica	Otros (POS, transferencias)	¿La tarifa puede variar al final del viaje?	Penalidad si el usuario cancela el servicio
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●

- Cuenta con esta medida.
- No cuenta con esta medida.

<sup>1</sup> Si lo considera, la empresa puede variar la tarifa al final del viaje.

<sup>2</sup> Se hace referencia a una penalidad monetaria u otra establecida por la empresa.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de pago, tarifas y penalidades



Efectivo



Tarjetas  
(crédito,  
débito)



Billetera  
electrónica



Otros  
(POS,  
transferencias)



¿La tarifa puede  
variar al final  
del viaje?



Penalidad si el  
usuario cancela  
el servicio

	Efectivo	Tarjetas (crédito, débito)	Billetera electrónica	Otros (POS, transferencias)	¿La tarifa puede variar al final del viaje?	Penalidad si el usuario cancela el servicio
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●
	●	●	●	●	●	●

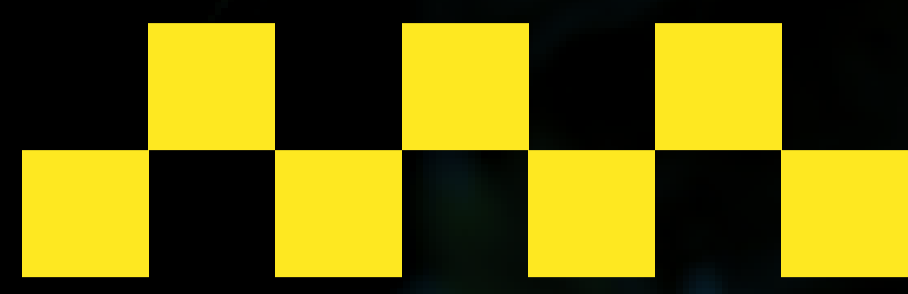
- Cuenta con esta medida.
- No cuenta con esta medida o no lo especifica.

<sup>1</sup> Si lo considera, la empresa puede variar la tarifa al final del viaje.

<sup>2</sup> Se hace referencia a una penalidad monetaria u otra establecida por la empresa.

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



# CANALES DE ATENCIÓN

Y LIBRO DE  
RECLAMACIONES



Cargando...

Todos los establecimientos comerciales  
deben contar con un Libro de Reclamaciones  
físico o virtual.

# Todos los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual.



Canales de atención



Atención de reclamos



	☎	✉	🌐	💬	📖
	●	●	🌐	●	📖 *
	☎	✉	🌐	●	📖 *
	☎	✉	🌐	●	●
	☎	✉	🌐	💬	📖 **
	●	●	🌐	●	📖 *
	☎	✉	🌐	💬	📖 *
	☎	✉	🌐	💬	📖 *

☎ Teléfono

✉ Correo electrónico

🌐 Página web

💬 Chat o llamada por el aplicativo/WhatsApp

📖 Libro de Reclamaciones

● No cuenta con este canal.

\* La empresa o aplicación indicó que el Libro de Reclamaciones se encuentra en la página web.

\*\* La empresa indicó que cuenta con Libro de Reclamaciones físico.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Todos los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual.



Canales de atención



Atención de reclamos



Teléfono

Correo electrónico

Chat o llamada por el aplicativo / WhatsApp

Libro de Reclamaciones

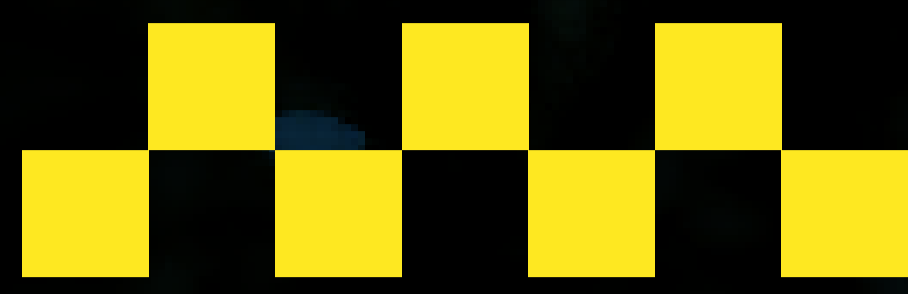
No cuenta con este canal.

\* La empresa o aplicación indicó que el Libro de Reclamaciones se encuentra en la página web.

\*\* El Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en la aplicación.

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



MEDIDAS DE  
**SEGURIDAD**  
Y CALIDAD  
DEL SERVICIO



Cargando...






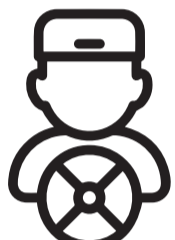

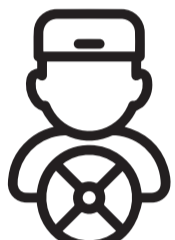




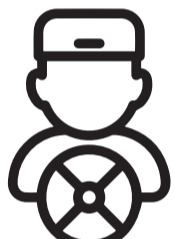










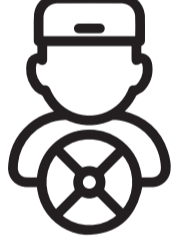






# Mecanismos de seguridad



Geolocalización



Permite compartir la ubicación durante el viaje



Disponible para el uso del conductor



Disponible para el uso del pasajero

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de seguridad



Geolocalización



Permite compartir la ubicación durante el viaje




Disponibile para el uso del conductor



No cuenta con esta medida o no lo especifica.



Disponibile para el uso del pasajero

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

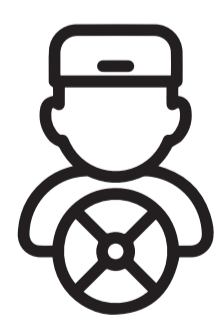
**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de seguridad

## Botón de emergencia



Disponibilidad

Disponible para el uso del conductor



Disponible para el uso del pasajero



La empresa o aplicativo indica que no cuenta con esta medida

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

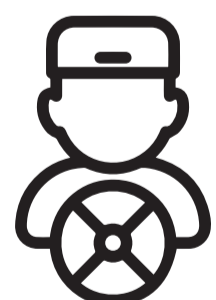
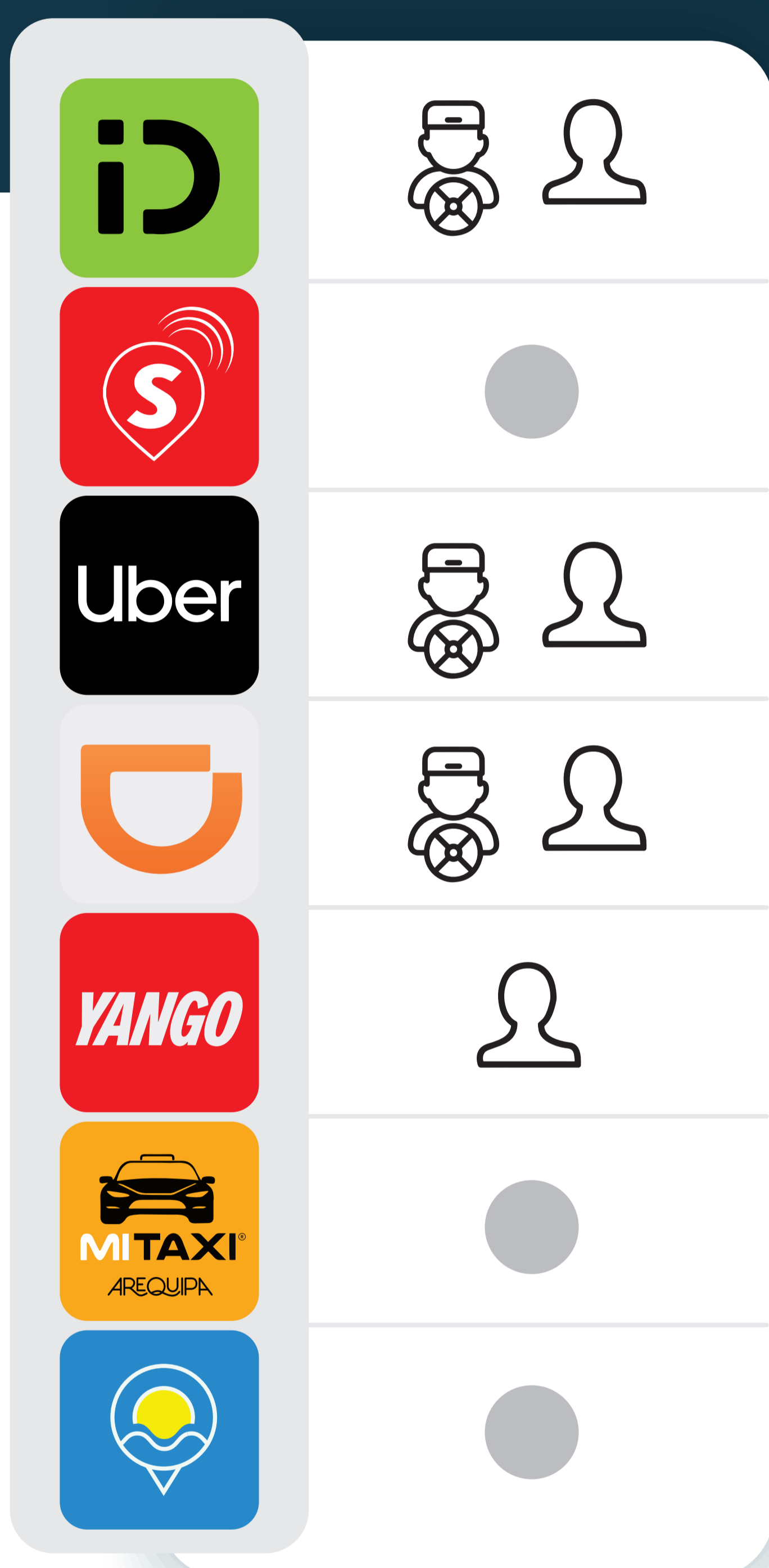
**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de seguridad

## Botón de emergencia



Disponibilidad



Disponible para el uso del conductor



No cuenta con esta medida o no lo especifica.



Disponible para el uso del pasajero

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de seguridad y calidad del servicio



Opción para bloqueo del conductor o usuario



Permite otorgar calificación



Permite reportar objetos perdidos

	●		●
			●
	●		●
	●		●
	●		●
	●		●
			●



Disponibles para el uso del conductor



Disponibles para el uso del pasajero



Cuenta con esta medida.



No cuenta con esta medida o no lo especifica.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.

# Mecanismos de seguridad y calidad del servicio



Opción para bloqueo del conductor o usuario



Permite otorgar calificación



Permite reportar objetos perdidos

	Opción para bloqueo del conductor o usuario	Permite otorgar calificación	Permite reportar objetos perdidos
	●		●
	●	●	●
	●		●
			●
	●		●
	●		●
	●		●



Disponible para el uso del conductor



Disponible para el uso del pasajero



Cuenta con esta medida.



No cuenta con esta medida o no lo especifica.

**Fuente:** Información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



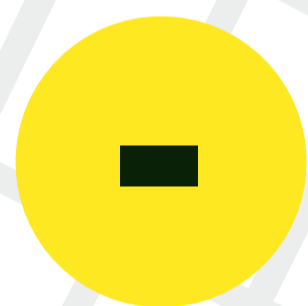
**TARIFAS  
MÍNIMAS**  
ESTABLECIDAS



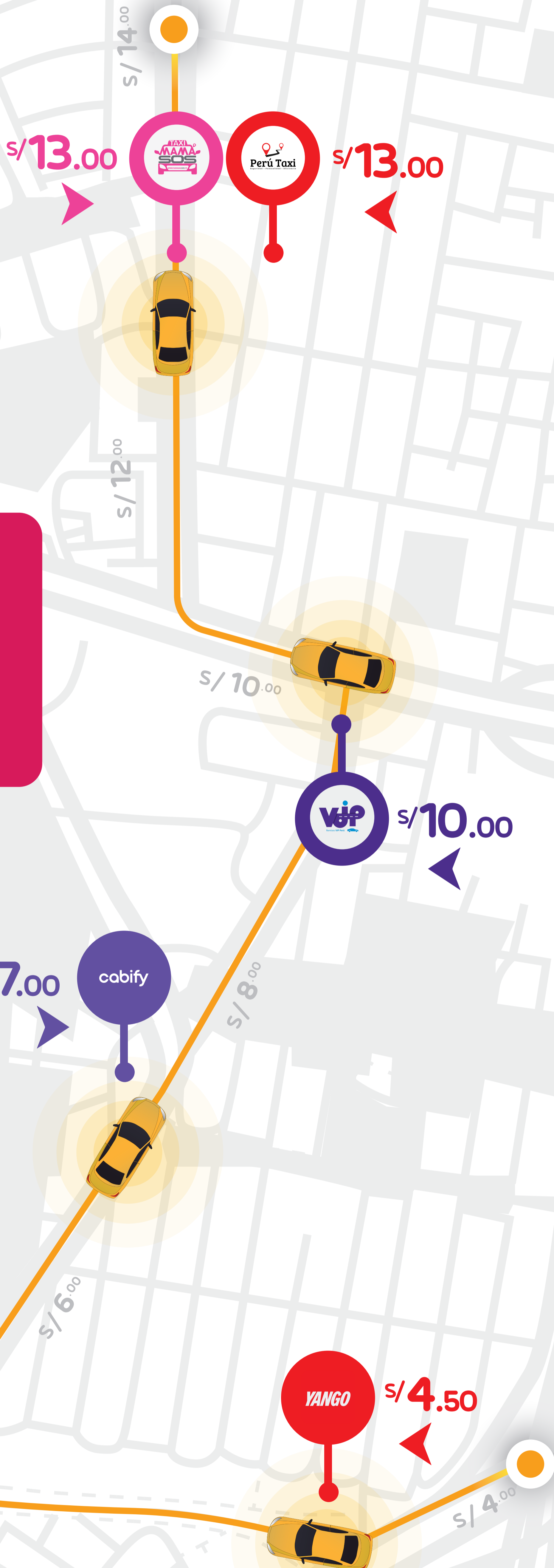
Cargando...

# TARIFAS MÍNIMAS

para poder tomar el servicio

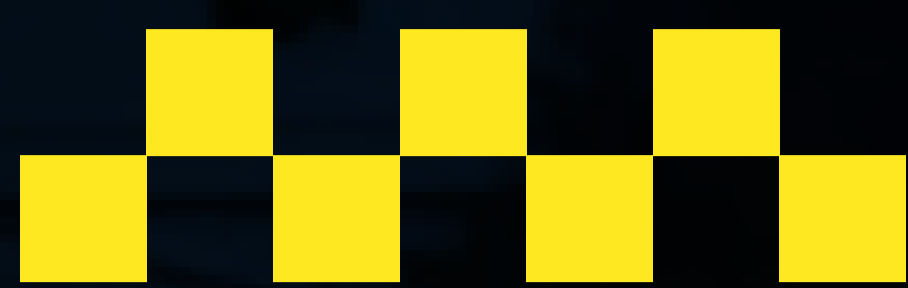


 **6** aplicaciones cuentan con **tarifas mínimas** establecidas

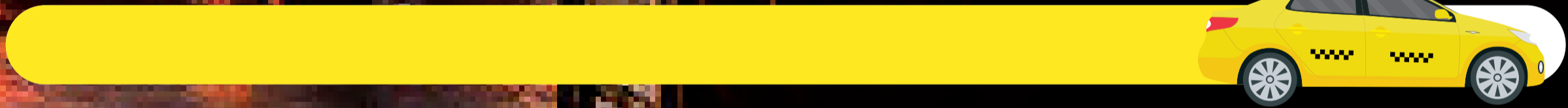


**Fuente:** Información proporcionada por las empresas e información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Cargando...

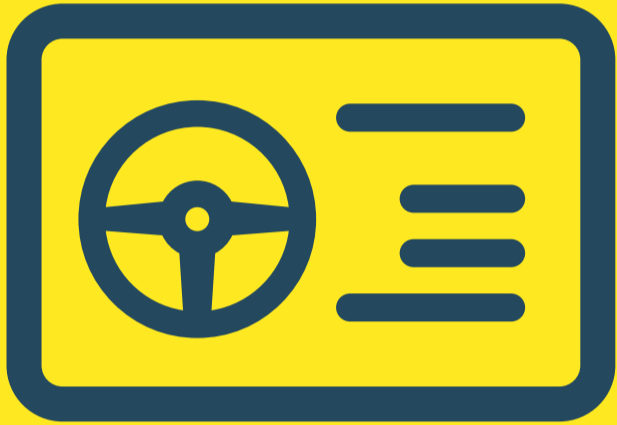
# ¿Sabías que...?

De las **14** aplicaciones:



Solo siete solicitan el récord del conductor.

---



Cuatro indican que, tanto el conductor como el vehículo, deben contar con las credenciales para ofrecer el servicio de taxi autorizado.

---



Ocho indican que aplican penalidad al usuario cuando este cancela el servicio.

---



8 indican que cuentan con botón de emergencia.

# ¿Sabías que...?

De las **14** aplicaciones:



Ocho indican que cuentan con Libro de Reclamaciones. Siete brindan acceso a este a través de sus canales digitales (aplicación o página web).

---



Once indican que cuentan con más de un canal de atención, siendo los más comunes: página web, teléfono y correo electrónico.

---



Sobre los servicios:

- Once aplicaciones cuentan con un canal para reportar objetos perdidos.
- Una aplicación indica que brinda beneficios a personas con discapacidad:



**Uber:** Reembolso o eximir del cobro por tiempo de espera a una persona con discapacidad.

**Fuente:** Información proporcionada por las empresas e información extraída de las aplicaciones móviles y páginas web, durante junio y julio del 2023.

**Elaboración:** Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.



# Recomendaciones

al solicitar un servicio de transporte por aplicación móvil

## E ▶ Durante

De ser necesario, comparte tus viajes con alguna persona de confianza.

Ubica oportunamente el botón de emergencia en la aplicación, así podrás usarlo rápidamente si se presenta alguna situación de peligro.

1,5 km

3,2 km

5,4 km

# Recomendaciones

al solicitar un servicio de transporte por aplicación móvil



- De corresponder, califica al conductor o al viaje.
- En caso de tener inconvenientes, comunícate con los canales de atención de las aplicaciones.
- Frente a un inconveniente con los servicios, o si deseas presentar un reclamo, los canales de atención del Indecopi son:  
**Reclama Virtual**, el correo electrónico [sacreclamo@indecopi.gob.pe](mailto:sacreclamo@indecopi.gob.pe) y los teléfonos 2247777 desde Lima y 0800-4-4040 (línea gratuita) desde regiones.

▲ 1,5 km

▲ 3,2 km

▲ 5,4 km



**Elaboración de contenidos, coordinación, asistencia técnica y edición:**

Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi

**Primera edición digital:** febrero de 2024

Copyright © Checa Tu Taxi

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi

Calle De la Prosa N° 104, San Borja, Lima, Perú

**Teléfono:** (51-1) 224 7800

**Correo electrónico:**

[autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe](mailto:autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe)

**Sitios web:** [www.gob.pe/indecopi](http://www.gob.pe/indecopi) |

[www.consumidor.gob.pe](http://www.consumidor.gob.pe)

**Síguenos en:** Indecopi Oficial

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2024-01002



PERÚ



[www.gob.pe / Indecopi](http://www.gob.pe/Indecopi)

Redes sociales: Indecopi Oficial



[indecopi.gob.pe/radio-indecopi](http://indecopi.gob.pe/radio-indecopi)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024