

FACULTAD DE  
DERECHO Y  
CIENCIAS POLÍTICAS



Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“PROTECCIÓN PERSONAL DESDE UN ENFOQUE  
NORMATIVO EN USUARIOS DE TAXI POR APLICATIVO,  
FACULTAD DE DERECHO – UNIVERSIDAD PRIVADA DEL  
NORTE, BREÑA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Abogada

**Autora:**

Ilma Stephanie Bernaola Vargas

**Asesor:**

Mg. Edgar Miguel Puga Ayala

Lima - Perú

2021

# DEDICATORIA

A mi familia.

## AGRADECIMIENTO

A mi familia

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción de la seguridad personal .....	40
Tabla 2 Requisito para ser operador de taxi por aplicativo .....	52

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Personas que usan servicio de taxi por app. ....	11
Figura 2. Recomendaciones .....	50

# RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre la seguridad personal de los usuarios de taxi por aplicativo, de acuerdo con su objetivo general busca conocer de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021. La investigación es descriptiva y cualitativa, porque busca describir una realidad existente, en base a las opiniones de los estudiantes o egresados, mediante las encuestas aplicadas y la revisión de documentos. Los resultados obtenidos de acuerdo con los objetivos específicos planteados, permitieron concluir que las leyes nacionales no brindan una adecuada protección de los usuarios de taxi por aplicativo, por no existir una legislación específica en un país donde a criterio de los estudiantes es necesario establecer la regulación, como en otros países, más aún en el nuestro donde la inseguridad ciudadana es mayor, con crecimiento continuo, esta legislación debe actuar de forma preventiva persuadiendo a las empresas a ser más cuidadosos en la selección de los conductores, para el cual es necesario establecer requisitos en busca de que los operadores de taxi sean personas calificadas para esta función y de forma sancionadora en caso de ocurrencia de actos que vulneren las normas que se podrían implementar.

**Palabras clave:** protección personal, seguridad, normativo, taxi, aplicativo.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### Descripción del problema de investigación

El ser humano en todo momento necesita movilizarse para satisfacer alguna necesidad; es así, que en determinando momento surgió el taxi. En la historia del transporte público moderno lo primero fue el taxi, existe desde el año 1640. En esta fecha el francés Nicolas Sauvage, cochero de carruajes, abrió la primera empresa de taxis en la parisina Calle San Martín. Pese a no contar con un taxímetro (aparato que calcula la tarifa que debe pagar el pasajero), invento que aparecería muchísimos años más tarde gracias al alemán Wilhelm Bruhn, se puede considerar que el inventor del Taxi es Nicolas Sauvage. Ya que el concepto de que un ciudadano cualquiera pudiera montar en un medio de transporte y pagar por un trayecto es el mismo (Curiosfera, 2020).

Sin embargo, al ser un transporte que se desarrolla en vías públicas no está propenso de que cualquiera de sus ocupantes pueda ser víctima de actos contrarios a la ley, de forma específica la seguridad personal, establecido en la Constitución Política del Perú (2003), en su artículo 2, numeral 1, sobre los derechos fundamentales de la persona, se dice que Toda persona tiene derecho a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar.

Por lo tanto, es necesario en nuestra sociedad que el estado garantice una adecuada seguridad de las personas en resguardo de su vida, salud e integridad psíquica , física, en todo ámbito, que de esta forma incluye cuando es transportado al utilizar el medio de transporte

conocido como taxi, por tanto, es necesario establecer si el servicio es seguro para el usuario cliente, en el sentido de tener un trato digno dado los hechos delictivos (robos, intentos de violación y secuestros etc.) que han ocurrido y ocurren

en Lima en la prestación de este servicio (Armas, 2018).

De esta forma una de las principales causas de preocupación es el incremento de delitos relacionados con agresiones sexuales en Estados Unidos; donde, los criminólogos han informado que habido más de 3000 casos de agresión de sexual relacionados con los viajes en Uber el año pasado; que es un 4% más que el anterior, esto significa un promedio de 8 casos por día, estos incidentes incluyen a pasajeros agredidos por conductores y a conductores agredidos por pasajeros; siendo el conductor una víctima aproximada el 45% de las veces; entre estos alrededor de 235 casos terminaron en violación, que es un promedio de cuatro por semana; pero, cuando se trata de intentos de violación, el pasajero fue víctima el 92% de las veces (Javier Marcos y Asociados, 2021).

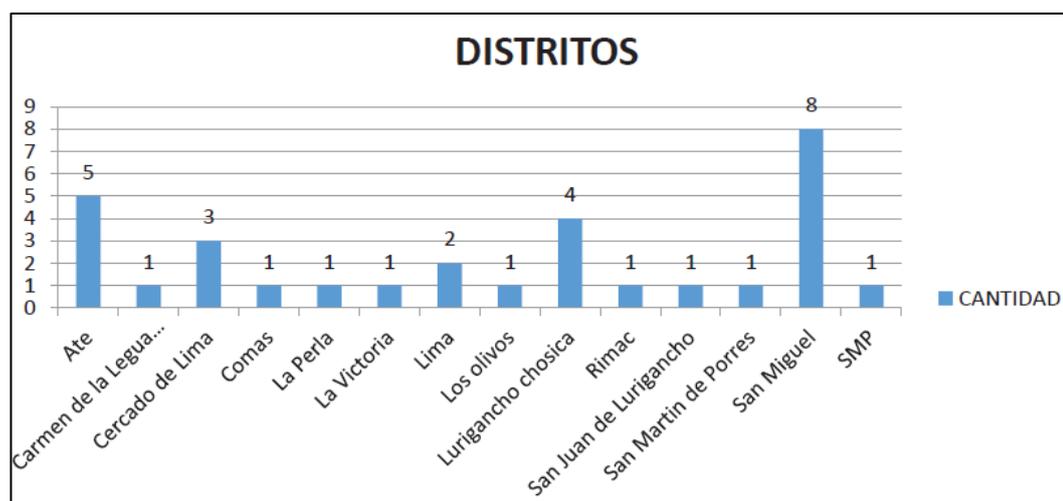
Desde la óptica del consumo de transporte público de taxis de aplicaciones digitales, somos conscientes por lo menos en el Perú (Lima), de diversas situaciones ilegítimas e ilegales que han sufrido los consumidores de este tipo de transporte, que han solicitado estos servicios y en especial de la empresa Uber, cuyas evidencias son expuestas en reportes periodístico, que dan cuenta de estos accidentes e incidente reales así como el comportamiento empresarial de esta empresa en relación a su carencia de humanidad y dignidad hacia el homo consumens, situación que se ven complementadas coadyuvados por la técnica de triangulación de fuentes, con las opiniones de algunos usuarios de este servicio, que nos indican su preocupación por la seguridad (Armas, 2018).

Desde otro ángulo, siendo el tema central de nuestras reflexiones, evaluar si el consumo del servicio que presta Uber es un producto adecuado, es decir un servicio de transporte público que resguarde la integridad psíquica física y la vida del usuario o en otro sentido: un servicio seguro para el consumidor, teniendo en cuenta que en el caso del país vecino Chile, estos “ya superan mil 250 mil usuarios y 52 mil socios conductores inscritos. Estas cifras hacen que una de sus principales preocupaciones sea la seguridad” (Lago, 2016), citado en (Armas, 2018).

En el caso del Perú, la ciudad de Lima, la seguridad pública es una de las problemáticas pendiente del gobierno; ello nos obliga a realizar una pequeña muestra estadística sobre el tema de la seguridad de los taxis app en Lima, para solventar el artículo y cuya información lo emplearemos para triangularlo con otras informaciones concretas y reales de inseguridad (ataques delincuenciales), que han sido publicitados en los diarios de la capital y que desde luego solventa nuestras apreciaciones (Armas, 2018).

De acuerdo a un total de 31 personas que contestaron una encuesta en 14 distritos (Figura 1), para solventar y hacer más asequible este estudio, se tuvo el siguiente resultado: 10 personas no usaban este servicio y 21 si hacían el servicio de taxis en esta modalidad (64.5%); en cuanto a la frecuencia de utilización de este grupo, el 77% usaba de vez en cuando, es decir hay un regular uso, si bien no intensivo como en otras latitudes, hay uso en Lima. Siendo lo más importante conocer la seguridad, se preguntó (pregunta cerrada) ante varias alternativas, el por qué los usa, el 42.9% contesto porque es más seguro y el 60.9 % lo consideraban bueno, siendo más, el 21.7% indicó excelente; pero cuando recurrimos a la pregunta abierta sobre su opinión general sobre el servicio de taxis de Uber, de los 21

encuestados, 17 se referían a la seguridad y los riesgos de este tipo de taxis e igualmente diagnosticaban que era necesario un mejorar el control (Armas, 2018).



**FIGURA 1. PERSONAS QUE USAN SERVICIO DE TAXI POR APP. FUENTE: (ARMAS, 2018)**

Matizado estos datos de la muestra, con los sucesos policiales difundidos en diarios y publicitados en internet, se corroboran que, si bien el usuario pasajero en Lima usa este servicio y considera algunas ventajas y otro buen servicio, creemos que la prestación de este servicio por Uber tiene brechas abiertas que la aleja de las prerrogativas de un consumo digno, en primer lugar por los sucesos negativos (robos intentos de secuestro violación) que acontecen en el mercado limeño de taxis de Uber, y si bien estos sucesos son mínimos, ello no es óbice para ignorarlos, pues atentaron de alguna manera contra el consumo digno de las personas; y en segundo lugar por eludir responsabilidades en relación a estos servicios (relatados por algunos clientes), teniendo en cuenta las diversas exoneraciones, limitaciones y renunciaciones a su favor prescritas en el contrato que circula por la

red del año 2017 para el Perú; modelo con el cual esta empresa suscribe sus contratos con los usuarios: conductor y pasajero (Armas, 2018) .

*Ante la pregunta ¿Se sienten seguras cuando abordan un UBER solas, siendo mujeres? dirigida a Manuela Bedoya, gerente de comunicaciones de seguridad de Uber de la Región Andina, Centroamérica y el Caribe, y a la representante de comunicaciones de Uber Perú, Pamela Vidal. Antes de escuchar sus respuestas, agregué que yo no. Las denuncias no me son ajenas, de hecho, fui una de las primeras en denunciar por redes sociales, el mal uso de mi información por un chofer de Taxi Beat. Un sujeto que se valió de la aplicación para guardar mi número y escribirme varios días después de terminada la carrera, para intentar un acercamiento conmigo. Mi caso y otros más fueron recogidos en 2017 por el Ministerio de Justicia, en ese momento dirigido por Marisol Pérez Tello, que logró que las empresas que brindan este servicio, firmen un compromiso de protección de la información personal de sus usuarias. Fueron 11 las empresas que firmaron: Uber Perú no firmó. Con esta información, viajé invitada a Costa Rica por Uber Perú para conocer sobre los avances que ofrece y mejora que propone, la empresa internacional, a las mujeres peruanas en el tema de seguridad (LA MULA, 2018).*

*Según las estadísticas, en el Perú se presentan al menos 70 denuncias de violencia sexual al día. Con la carga procesal que tenemos y nuestros problemas de corrupción, cada juicio puede tardar mínimo 4 años. Es decir, si un hombre tiene dos denuncias, por ejemplo, por violencia sexual, durante el tiempo que lleve su proceso podrá trabajar libremente como socio conductor de Uber. Porque los antecedentes penales solo certifican si una persona tiene o no sentencias condenatorias (LA MULA, 2018).*

En este contexto una reconocida empresa de seguridad en el Perú, menciona, en las últimas semanas que se han presentado denuncias por agresión y robos a bordo de taxis de aplicación, por lo que hemos creído conveniente dar a conocer algunos datos relevantes que se deben tomar en cuenta si es que se elige tomar este tipo de servicio.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi (CC3) sancionó, en primera instancia, a Taxi Beat Perú S.A. (Beat) y Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify) con más de S/ 1 millón por no garantizar la seguridad de sus usuarios al usar sus servicios. Según Indecopi, ambas empresas infringieron las normas de protección al consumidor al brindar un servicio carente de idoneidad. A ello, se sumó otra sanción por incluir disposiciones calificadas como abusivas en sus 'Términos y condiciones' y 'Condiciones generales de uso y aviso legal. La CC3 verificó que dichas empresas no observaron todas las etapas de sus propios procedimientos de selección de conductores, como la revisión de antecedentes de los conductores, récord del conductor y el requerimiento de licencia de conducir y SOAT. En el caso de Beat, se incumplieron las etapas referidas al requerimiento del SOAT, verificación de licencia de conducir y la revisión de antecedentes policiales y judiciales; asimismo, en el caso de Cabify, se incumplieron las etapas referidas al examen sicométrico, la revisión de antecedentes policiales, penales, judiciales y el récord del conductor, así como el requerimiento del SOAT (GESTIÓN, 2019).

*Así mismo La República sostiene que una de las jóvenes denunció un intento de secuestro, la otra ni siquiera tomó el servicio, pero fue víctima de acoso. Malas experiencias con Uber. Su nombre es Pamela y tiene 28 años de edad. El último 12 de mayo tomó Uber para viajar desde Pueblo Libre hasta Santa Anita y se llevó una de las peores experiencias de su vida. Los problemas para Pamela empezaron cuando debía pasar por el peaje de la Vía Evitamiento.*

*Con actitud prepotente, el conductor le pidió el dinero para pagar y ella —para no seguir discutiendo— accedió pese a que estaba en desacuerdo. Pero lo peor vino después, cuando el viaje estaba por finalizar. Pamela relató su experiencia en Facebook. “Cuando estábamos a punto de llegar al destino, este señor finalizó la carrera y sin dejarme ver el celular me dijo que le debía S/38 soles. Ante esto, yo le indiqué que tenía un descuento y que en mi pantalla figuraba S/13 soles y le pedí que me mostrara la suya. Él se negó a mostrarme su pantalla y levantando la voz me dijo ‘Aquí solo importa lo que diga el chofer y lo que sale en mi pantalla, no lo que sale en la tuya’. La situación se volvió más dramática. El sujeto se negó a que la chica baje del vehículo, aseguró los pestillos de la puerta y comenzó a avanzar. No le importó ni los gritos de la víctima ni el reclamo de otros conductores. Después de varios metros, la velocidad del vehículo descendió por el tráfico y la chica aprovechó para escapar forzando la puerta. Mientras huía Pamela solo escuchaba los insultos del sujeto: “muerta de hambre”, entre otros adjetivos. “No quiero ni pensar lo que hubiese pasado si no hubiera habido tráfico”, dice hoy la joven. Su miedo no terminó ahí, pues horas después comenzó a recibir llamadas y mensajes del número del hombre. Ella nunca respondió, solo hizo su denuncia en la plataforma de Uber (República, 2017).*

*El mismo diario, menciona que en México la víctima solicitó el servicio de taxi, a través de la aplicación Uber de su teléfono móvil, pero fue ultrajada y asaltada por el conductor. Un conductor de la empresa Uber fue condenado a 19 años y dos meses de prisión por la justicia mexicana, luego que una joven lo denunciara por abusar sexualmente de ella cuando iba a bordo del taxi. Además, el titular del Juzgado Séptimo Penal, Fernando Guerrero Zárate, con sede en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte, le impuso un pago de 25 mil 280 pesos, unos 1.400 dólares, para cubrir los gastos de psicoterapia especializada que requirió la víctima. El crimen se registró en la ciudad de México el 1 de mayo de 2016, luego que la víctima solicitó*

*el servicio, a través de la aplicación Uber de su teléfono móvil, cuando salía de un club nocturno de la zona conocida como Condesa, que es muy concurrida por extranjeros. Según la denuncia, la joven se quedó dormida en el vehículo cuando se dirigía a su casa, pero el conductor detuvo el vehículo, espero que despierte y abusó sexualmente de ella. Luego, el agresor prosiguió con el viaje y llevó a su víctima a su domicilio y, antes de dejarla, le robó el bolso. Tras cometer el crimen, el trabajador de Uber se dio a la fuga. El juez mexicano resaltó que el violador no tendrá sustitución o conmutación de las sanciones o a la suspensión condicional de la ejecución de la pena bajo los cargos de violación agravada (La República, 2017).*

*Continuando con la noticia sobre el tema, el Poder Judicial dictó este miércoles, 9 meses de prisión preventiva contra Gianfranco Huaichao, el taxista del aplicativo Uber que es acusado de violar sexualmente a una joven de 23 años dentro del vehículo. El lunes pasado el taxista de Uber Gianfranco Huaichao fue detenido por la Policía Nacional del Perú en Jicamarca, provincia de Huarochirí. Él fue acusado de violar a la joven María Claudia Pecho de 23 años. La joven comentó que ella fue agredida sexualmente por Huaichao, luego de que este la recogiera la madrugada del último domingo. Ella realizó la denuncia junto a su madre en la comisaría de Sagitario en Surco (RPP Noticias, 2018).*

*También medios televisivos dieron a conocer, los recientes casos de asaltos en taxis por aplicación han generado preocupación en la población. Una de estas empresas comentó que el año pasado rechazaron a 2 mil aspirantes vinculados a delitos. “40% por violencia, 16% por robo y 4% por tráfico de drogas”, dijo Jorge Romero, gerente general de Cabify. Sin embargo, no todas las empresas de taxi estarían usando los mismos filtros. La situación generó que se diera una reunión entre las 11 principales empresas que brindan este servicio y el Ministerio de Justicia. En el encuentro se discutieron medidas para proteger los datos de los usuarios*

*ante casos de acoso por parte de los taxistas. Entre las medidas a las que se comprometieron a implementar se encuentran la de crear una lista negra de personas que no podrán ser contratadas, inscribirse en el programa de protección de datos nacional, entre otros. Cuarto Poder presentó hace unos días el caso de Claudia Arguedas, quien tiene más de 40 puntos en el rostro. La mujer tomó el servicio de Taxi Beat y habría sido víctima del conductor del vehículo. Su historia solo es una más de las denuncias que existen contra estas empresas en el país (CANAL N, 2017).*

### **Antecedentes nacionales relacionados con la investigación**

En el trabajo de investigación titulado Proyecto para la implementación de un servicio de movilidad particular, entre otras se concluye que a través de la prestación de sus servicios, mejorará el transporte de sus usuarios desde su domicilio hasta su centro de labores, brindándoles seguridad, puntualidad y comodidad en sus viajes; así como generará puestos de trabajo y socios claves; y se reclutará a los conductores que cumplan con las normas y reglas de vehículos para poder realizar la prestación del servicio (Ferrer, López, Carillo, Tapia, & Fernandez, 2017).

En la tesis titulada Sistema móvil para prevenir delitos durante el uso del servicio de taxis, se concluye que al desarrollar la aplicación Takci cumplió con brindar información relevante a los usuarios de taxi, que les permita verificar si el taxi es seguro, logrando evitar de esta manera que se encuentren involucrados en actos delincuenciales durante el servicio de taxi; y que al implementar herramientas para el control, monitoreo y supervisión como parte de la aplicación Takci, fue de gran utilidad implantar el ambiente UAT (Pruebas de Aceptación del Usuario), para poder realizar las pruebas de forma más real, logrando la retroalimentación respectiva, logrando así dar los últimos afinamientos a la aplicación antes de liberarla (Araoz & Tsuchida, 2015).

En el trabajo académico titulado Influencia de la imagen de servicio en la Intención de uso del servicio de taxi de la empresa Proacción, los autores concluyen que el estudio demostró que existe una influencia significativa de la imagen de servicio, conformada por las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, experiencia de servicio y seguridad, en la intención de uso del servicio de taxi de la empresa Proacción; la dimensión seguridad es la que tiene una mayor influencia en la intención de uso del servicio de taxi de la empresa Proacción S.A.C. Los usuarios otorgan una mayor importancia a esta dimensión por los atributos que son percibidos durante el servicio como es la sensación de seguridad y que al mismo tiempo son compatibles con sus necesidades; y la percepción de la empresa Proacción S.A.C. de la imagen del servicio que ofrece a los clientes está orientada a la dimensión experiencia de servicio; es decir, atributos que pueden experimentar los usuarios durante el viaje. En contraste con la percepción de los usuarios que consideran más importante a la dimensión de seguridad, que considera atributos que le brindan la sensación de seguridad (Boada & Jimenez, 2017).

En el trabajo de investigación titulado Safe Taxi, los autores entre otros concluyen que: la seguridad es un beneficio muy valorado, sobre todo si esto garantiza el bienestar de las personas que uno más ama, como nuestros hijos. En ese sentido, la seguridad es una ventaja diferencial para SAFE TAXI, el servicio es brindado a través de mujeres conductoras, ellas pasaran por un estricto proceso de selección, se conoce que el ser mujeres inspira más confianza y tranquilidad a los padres. Se contará con una plataforma virtual, que permitirá seguir la ruta del viaje del niño mediante el GPS y adicional se ha colocado cámaras dentro de los autos de esta manera estamos generando seguridad (Castillo, Jara, Michelini, & Vento, 2017).

### **Antecedentes internacionales relacionados con la investigación**

En la tesis titulada El proyecto transporte seguro y su impacto como herramienta de seguridad en los taxis de la ciudad de Loja, periodo enero 2015-mayo 2016, se concluye que el 92% de las personas no han sido víctimas de actos delictivos en este medio de transporte, por lo tanto, sí se ha logrado disminuir los actos delictivos, con la implementación del proyecto “Transporte Seguro” en los taxis de la ciudad de Loja; y el 94% de la ciudadanía se siente seguro de su integridad física y de sus bienes; por ende, la implementación del proyecto “Transporte Seguro” ha tenido un impacto positivo, pues los pasajeros se sienten más seguros y tranquilos al momento de trasladarse en este medio de transporte (Chinchay, 2018).

En la tesis titulada Análisis de la posible sujeción del servicio de transporte de personas prestado mediante plataformas tecnológicas al régimen jurídico del transporte de personas modalidad individual en Costa Rica, se concluye: en efecto, se constata que en los últimos años ha aparecido una nueva categoría de servicio de transporte de personas individual, la cual surge de la mano de una serie de empresas que operan y proporcionan plataformas tecnológicas, mediante las que se intermedia el encuentro entre oferta y demanda de servicios de transporte. Por la manera en que se presta, esta categoría ha sido bien valorada por los ciudadanos en términos de seguridad, disponibilidad, transparencia en los mecanismos de cobro, precios bajos y calidad (Salazar, 2017).

En la tesis titulada El efecto de los asaltos a taxistas en la gobernabilidad de la provincia de Orellana (2011-2013): una propuesta para salvaguardar su integridad, el autor concluye que mientras existan las condiciones actuales en las que se desempeña el transporte público en América Latina, como la región más violenta del planeta, la opción de colocar un dispositivo

que permita aislar a los pasajeros del conductor para impedir asaltos es válida, porque potencia la utilización de otras herramientas tecnológicas como cámaras de video, botón de pánico, GPS, frecuencia de radio, etcétera; si bien el presente trabajo determinó el nivel de afectación a la gobernabilidad que produce la violencia y, de manera especial los asaltos en los medios de transporte público, cuyo foco son taxis, la falta de información confiable en Ecuador sobre la problemática ha permitido establecer con este documento, una línea base, cuyo efecto podrá ser determinado al ampliar el presente estudio a todo el país; y a partir del análisis de respuestas a la encuesta por parte de los conductores de taxi, hayan o no sido víctimas de la delincuencia, en la mayoría de los casos estas demuestran escepticismo respecto a: la eficacia de los poderes públicos, confianza hacia las instituciones del Estado, la calidad de suscribirse a la ley, la gestión de los tribunales, la policía y la justicia en general, es decir, afecta a los indicadores de gobernabilidad: eficacia de los poderes públicos' y estado de derecho' (Palacio, 2014).

En el trabajo de grado titulado Evaluación de ventajas y desventajas de Uber frente al servicio de transporte taxi entre las calles 53 a 45 y las av. Caracas y séptima, los autores encontraron que Uber está comprometido con salvaguardar la seguridad de las personas en las calles. La tecnología permite enfocarse en la seguridad del cliente y conductor antes, durante y después de cada viaje. La aplicación Uber encuentra automáticamente la ubicación para proporcionar un servicio puerta a puerta. Esto significa que el pasajero se mantiene más seguro y cómodo, después de cada viaje se puede calificar al conductor obteniendo así una mejor experiencia. Cuando se asigna un conductor, se verificará su nombre, número de matrícula, fotografía y calificación, para poder saber quién será el conductor. Así mismo refieren que se debe considerar que la plataforma que ofrece Uber tiene ventajas en seguridad no sólo para los pasajeros sino también para los conductores, debido a que deja

un historial con el recorrido exacto que realiza cada vehículo, junto con los datos del conductor y el pasajero que solicitó el servicio (Navarro & Ortiz, 2016).

### **Modelo de negocios de los taxis por aplicativo**

En relación con el modelo de negocios, el proyecto de ley colombiano presentado en el 2016 por congresista Restrepo en Colombia, indica que corresponde al modelo económico donde se le provee un servicio a un cliente por medio de una aplicación móvil o plataforma tecnológica, la cual actúa como intermediaria entre el usuario y la persona que suministra tales servicios (Restrepo & Velasquez, 2016).

Son plataformas digitales diseñadas para interconectar con el uso de aplicaciones a pasajeros con conductores- taxistas, ambos, registrados en la red de estas empresas como es el caso de Uber, que conectados a una aplicación pueden utilizar terminales fijos o móviles como iPhone, o páginas web, pero no solo ello, dependiendo de la tecnología, puede ayudará integrar opciones de transporte existentes en una misma experiencia tal como buscar la ruta más rápida utilizando la combinación más eficiente de viajes compartidos y transporte público, basándose en los patrones de tráfico de la localidad, Armas, 2016, citado por (Armas, 2018).

En el Distrito Federal (DF) y otras ciudades del país, e incluso del mundo, se ha suscitado una enorme polémica por el uso de aplicaciones (comúnmente conocidas como “app” o “apps” del término inglés “application”), ideadas, diseñadas e implementadas por empresas como Uber, Cabify, entre otras. “Apps” que no son otra cosa más que el canal que utilizan algunas empresas, avanzadas en la utilización de plataformas digitales para ofertar servicios, mismo que operan vía la captación de clientes (solicitantes del servicio, como es el caso de

solicitantes del servicio público de transporte) e incluso proveedores (como lo son los choferes con automóvil) a través de las plataformas que las empresas operan, tal que, funjan como los enlazantes – negociantes del servicio, y que por justamente enlazar – negociar obtienen jugosas comisiones por operación, siendo el caso del modelo de negocio de las empresas Uber y Cabify (U-GOB, 2015).

En este sentido Uber, Cabify y otras que enlazan vía “apps”, representan una competencia frente a todos los taxistas, sin duda, la diferencia es que ofrecen el servicio a través del novedoso canal, por lo que hoy día es claramente desleal su competencia, dado que mientras un taxista ha de tener una concesión y pagar por la misma (sujetarse a una normativa específica de cromática, taxímetro y demás), quienes prestan servicios de transporte vía las aplicaciones que enlazan a los demandantes del servicio – clientes con los “choferes con autos en estatus de disponibles” (taxistas disimulados), no pagan derecho alguno, y pese que existe normativa que regula el servicio público de transporte, a decir de ellos no existe normativa. De ahí que sea una competencia desleal para los taxistas autorizados, toda vez que se enlazan clientes con “choferes con carro” que prestan el servicio público de transporte a su arbitrariedad, esto es, con toda claridad y sin dudar ilegal (U-GOB, 2015).

### **Seguridad en taxis por aplicativo**

Otro de los temas controversiales para las aplicaciones de taxi es la seguridad. “Aquí [Perú] el modelo es bastante distinto, no hay un filtro de los conductores”, asegura el country manager de Easy Taxi. Asimismo, hace una comparación con otras ciudades de Latinoamérica como Sao Paulo, Buenos Aires o Santiago y señala que allí se entrega licencias de taxis a los conductores aptos y capacitados, en cambio aquí solo a los vehículos, entonces no se puede

confiar, “por eso es que tuvimos que reinventar cómo operar en un mercado como este” (Javel, 2018).

Easy Taxi, que busca posicionarse por el lado de la seguridad, aplica una serie de filtros e investigan los antecedentes a través de un servicio independiente. “No es que nosotros le pedimos a los conductores que nos los traigan porque podrían ser falsificados, sobre todo si es que alguien quisiese cometer delitos”, indica. De igual forma, otro punto importante son los exámenes psicológicos que toman a los conductores. “Realmente estamos aquí por la seguridad que vendemos, entonces tenemos que ser coherentes con lo que comunicamos” (Javel, 2018).

### **Marco normativo constitucional sobre la integridad**

La Constitución política del Perú, artículo 2º, numeral 1 (1993), toda persona tiene derecho “A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece”.

### **Regulación de los taxis por aplicativo en el Perú**

De igual manera, ante la reciente normativa aprobada para los taxis por aplicativo, Robilliard comenta que “las reglas de juego que está poniendo la regulación es como lo que ya hacemos”. Entre los puntos que contempla la norma se encuentran el registro ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, responsabilidad solidaria frente a cualquier afección, información clara de los conductores y protección de datos (Javel, 2018).

*Los taxis por aplicativos no están autorizados para brindar servicio de transporte durante el aislamiento social decretado por el Gobierno a fin de prevenir el contagio de coronavirus*

*(Covid-19), informó el ministro de Transportes y Comunicaciones, Carlos Lozada. En declaraciones en TVPerú, Lozada explicó que los taxis por aplicativos, al ser vehículos particulares que no están autorizados ni regulados para brindar el servicio de transporte, deben cumplir estrictamente la cuarentena o medida de excepción (ANDINA, 2020).*

## **Requisitos para taxis por aplicativo y los taxis autorizados en el Perú**

Estas empresas, que afilian a cualquier persona con un auto en buen estado y documentos en regla, funcionan sin autorización de la municipalidad (Quispe, 2016).

Cabify. El único pago que realiza el conductor es de S/ 15, que es usado para la verificación de sus antecedentes penales, policiales, judiciales, los cuales son tramitados por una consultora. Esta documentación representa el 50% de probabilidades de pertenecer a la flota y el otro 50% se logra luego de rendir las evaluaciones y recibir una capacitación satisfactoria (Quispe, 2016).

Taxibeat. Tener toda la documentación en regla, es decir DNI, tarjeta de propiedad, breveté, SOAT y certificados de antecedentes policiales, judiciales, penales, es el requisito para postular a esta compañía. Además, se debe presentar el récord de conducción y un auto fabricado al menos en el 2010 y en óptimas condiciones. El conductor es capacitado sobre el uso de la aplicación y la atención al cliente. Cuando empieza a trabajar, el taxista es nuevamente evaluado si su calificación es menor a 4.5, y si reincide no puede seguir utilizando la app (Quispe, 2016).

Uber, el registro a esta empresa es vía online. Se ingresa la licencia de conducir y el SOAT vigente. Luego el conductor se acerca a una oficina autorizada para pasar las pruebas

psicotécnicas y la revisión de su récord de manejo. En algunas ocasiones entregan bonos por activación, es decir que se les invita a realizar algunos viajes, y si los usuarios están conforme con el servicio la empresa les entrega un bono de bienvenida (Quispe, 2016).

### ***Requisitos para taxis autorizados***

La Asociación Peruana de Empresa de Seguro (2019), indica, si estás pensando en trabajar brindando el servicio de taxi, debes tener en cuenta cuáles son las reglas y requisitos para operar de forma legal y formal. Recuerda que no solo es por una cuestión de orden, sino también de seguridad para ti, los pasajeros y los transeúntes. Los requisitos para para lograr la autorización para realizar taxi son los siguientes: contar con una licencia de clase A-IIa; tener la autorización de taxi y la Tarjeta Única de Circulación (TUC); el vehículo debe contar con un mínimo de 4 puertas; el auto debe tener un peso mínimo de 1,000 kilogramos y el motor contar con una cilindrada no menor a 1,250cc; y el vehículo debe tener: botiquín de primeros auxilios, llanta de repuesto, extintor, triángulos de seguridad y todo lo que implique un viaje seguro.

### ***Requisitos para el taxi independiente***

De acuerdo con el tipo de taxi (independiente, remisse o de estación) tu auto debe estar pintado de un color determinado. Por ejemplo, en el caso de los taxis independientes —es decir, los que manejan las personas naturales— el vehículo debe ser de color amarillo; los taxis de estación (servicio que ofrecen asociaciones y empresas) deben ser de color blanco; las puertas laterales posteriores deben tener el número de la placa en un rectángulo de 35 cm. de largo por 15 cm. de ancho. Puede ser pintado o en sticker de color negro; y en el

techo, en la parte exterior debe colocarse un casquete iluminado blanco que contenga la palabra taxi. Las medidas son: 30 cm. de largo, 15 cm. de ancho y 5 cm. de alto. En cuanto a seguros deben contar con: SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito): este seguro es obligatorio y debes declarar a la compañía aseguradora su uso, en este caso para hacer taxi; y Seguro vehicular: este seguro es contratado voluntariamente. Recuerda que debes declarar que el vehículo va a ser utilizado con fines comerciales (Asociación Peruana de Empresas de Seguro, 2019).

## **Marco conceptual y glosario**

### ***Definiciones sobre el transporte por aplicativo móvil***

Aplicación. - Es un programa informático que permite que su teléfono celular o móvil, tableta y/o computador personal realice las funciones o tareas (Araoz & Tsuchida, 2015).

Aplicación de Taxistas. - Programa Informático que le permite a los teléfonos celulares o móviles de taxistas aceptar solicitudes de servicios de taxis realizadas por Pasajeros (Araoz & Tsuchida, 2015).

### ***Definiciones de taxi***

Taxi, es un servicio público de ámbito provincial que tiene por objeto trasladar personas des un punto de origen a un punto de destino señalado por el contratante; donde, la tarifa a cobrar por este servicio puede estar determinado mediante sistemas de control, conocido como taxímetros, precios preestablecidos, el libre mercado o cualquier otra modalidad permitida por la ley (INDECOPI, 2017).

Otra definición indica que el servicio de taxi, especial de ámbito provincial, prestado en vehículos de la categoría M1 de la clasificación vehicular, que tienen por objeto el traslado de personas desde un punto de origen hasta un punto de destino señalado por quien contrata, la tarifa a cobrar está determinada por el control realizado por el taxímetro en base a precios establecidos. Este servicio se regula por la Ley y Los Reglamentos nacionales de transporte y tránsito terrestre, así como las normas complementarias que determine la autoridad competente (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2009).

## **Tipos de regímenes de taxi**

### ***Taxi independiente***

Esta modalidad corresponde al servicio que prestan las personas naturales debidamente autorizadas y empadronadas; el vehículo debe ser de propiedad del conductor y contar con una franja de 20 centímetros de alto de colores amarillo y negro debajo de sus ventanillas laterales. Estos pueden recoger y dejar pasajeros en la vía pública sin problemas (El Comercio, 2014).

### ***Taxi estación***

Los taxis estación deben ser parte de una flota mínima de 10 vehículos autorizados, que deben ser de propiedad de personas jurídicas, empresas o asociaciones que tengan un local para albergar todas sus unidades. Pueden recoger o dejar vehículos en la vía pública al igual que los taxis independientes (El Comercio, 2014).

### ***Taxi Remise***

Los taxis remisse son parte de una empresa con una flota mínima de 10 vehículos autorizados, pero no deberán tener ni casquetes, ni adhesivos, y también no deberán tener un color determinado, ni franjas, ni colores. Estos podrán mantener su color de fábrica, pero solo podrán recoger y dejar pasajeros en lugares que indiquen los pasajeros a través de la central (El Comercio, 2014).

### ***Taxi por aplicativo***

Son las empresas que intermedian el servicio entre los usuarios y los conductores, estos tienen que estar registradas en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, que de no estar registradas serán sancionadas (RPP Noticias, 2018).

Son las empresas proveedoras de servicios de taxis por aplicativo tecnológicos móviles – APP (Congreso de la Republica del Perú, 2020).

### ***Protección personal***

Protección es la acción y efecto de proteger; donde proteger significa resguardar a una persona, animal o cosa de un perjuicio o peligro, poniéndole algo encima, rodeándole, etc. (RAE, 2021).

### ***Definiciones sobre seguridad personal***

Se entiende la seguridad como la protección de la integridad de las personas y evitar posibles afectaciones a sus bienes (Gobierno del estado de México).

En cambio, el concepto de seguridad ciudadana hace hincapié en el ciudadano, y en sus derechos, es decir la seguridad debe estar al servicio de la persona. En otras palabras, el Estado debe procurar la existencia de las condiciones necesarias en el sistema para que la persona pueda ejercer en forma libre todos sus derechos (Bustos, 2004).

El concepto de seguridad ciudadana en un Estado de Derecho, debe tener como referente al ciudadano y sus libertades. Sin embargo, el panorama actual revela que dicho concepto ha perdido amplitud y ha pasado a identificarse con un aspecto de la política criminal: el relacionado con la llamada "violencia de la calle". En esta medida el Estado ha sustituido las políticas sociales, económicas y culturales, por la política criminal, lo que ha generado, entre otras consecuencias, el auge de los planteamientos del Derecho penal del enemigo. Así, el Derecho penal se convierte en instrumento de pura coacción y violencia, y los conceptos de "seguridad ciudadana" y de "seguridad jurídica" entran en contradicción. Frente a este diagnóstico el autor propone que el Estado dé respuestas a los excluidos, desarrolle políticas sociales, económicas y culturales, y propicie formas de mediación comunitaria para la resolución de los conflictos (Bustos, 2004).

La seguridad es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones (Institut national de santé publique, 2020).

### *Integridad personal*

En el Perú el derecho a la integridad personal establecido en la constitución constituye un atributo que alcanza el ámbito físico, espiritual y síquico de la persona; por lo mismo que este derecho posee la máxima importancia ya que es el soporte indispensable del derecho a la vida, bastando el riesgo potencial de afectación para justificar la limitación de otros derechos. De esta forma, ningún menoscabo en la integridad resulta admisible ya que nadie puede ser objeto de violencia moral, síquica o física, ni sometido a torturas y este derecho se encuentra tutelado tanto en el ámbito civil como en el penal a nivel local y por los tratados internacionales sobre derechos humanos (Sar, 2008).

Otra definición sobre el derecho a la integridad personal, se entiende como un conjunto de condiciones físicas, psíquicas y morales que le permiten al ser humano su existencia, sin sufrir ningún tipo de menoscabo en cualquiera de esas tres dimensiones (Guzmán, 2007).

## **1.2. Formulación del problema**

En este contexto, cómo se vio en los puntos anteriores en nuestro país se hace uso en gran proporción del taxi por aplicativo, donde según información existente está forma de transporte no está exento de ocurrencias de delitos contra el usuario como pueden ser robos, secuestros, violencia, violación, acoso sexual, entre otros, que a pesar de que las empresas de taxi por aplicativo hacen esfuerzos por evitar ocurrencias delictivas, no es suficiente, más aún cuando estas empresas no cumplen con las formalidades que establecen nuestras normas para operar como empresas de taxi en nuestro país, siendo aún más grave cuando solo que se basan en un modelo de negocio donde brindan el servicio de conexión entre el usuario y el taxi que se encuentra registrado en su base de datos en cumplimiento de requisitos mínimos.

De esta forma ante cualquier situación delictiva contra el usuario la empresa de taxi por aplicativo podría argumentar no tener ninguna responsabilidad, tal como señala, donde lo primero que debemos indicar es que utilizar una app de taxis no garantiza responsabilidad y, mucho menos, seguridad. A ello, le sumamos la existencia de vacíos legales y desconocimiento de muchos detalles que, finalmente, pueden perjudicar al usuario. Si eres un usuario frecuente de taxis de aplicación, te sugerimos tomar en cuenta estos datos: no son empresas de transporte: algunas aplicaciones como Uber, Taxi Beat e Easy Taxi no son empresas de transporte. No tienen una flota de taxis ni de autos particulares, pues solo son aplicaciones de celular que une a un pasajero con un conductor; no pueden ser fiscalizados como taxis: toma en cuenta que los choferes de apps que circulan en Lima no pueden ser fácilmente fiscalizados porque cumplen una figura de “conductor privado” y sus vehículos, de los que son propietarios, no están identificados como taxis. Aunque digan que no son taxistas, en la práctica es un servicio de transporte que debe ser regulado; conductores no son empleados: los conductores de las apps de taxi legalmente no son trabajadores de la empresa, sino únicamente usuarios que utilizan la aplicación para conseguir pasajeros. Eso quiere decir que no figuran en la planilla de empleados de las compañías; choferes no tienen obligación de usar SOAT para taxi: es preciso que sepas que, debido a que estos vehículos no están inscritos como taxis, los conductores de esta aplicación podrían circular sin un SOAT para servicio de transporte urbano, y tras un accidente esto podría terminar perjudicando a los pasajeros; el conductor está tan en riesgo como el pasajero: conductores también han denunciado ser víctimas de robos y agresiones, y la aplicación tampoco está obligada a intervenir. Eso se debe a que los choferes no tienen un vínculo laboral con estas aplicaciones. Como dijimos líneas arriba, las apps de taxi solo conectan un pasajero con un chofer que tiene el vehículo libre; y la seguridad no está garantizada: debes tomar en cuenta que varias de

estas aplicaciones confían en los documentos registrales que el conductor les da sobre él y el vehículo, al momento de inscribirse en el servicio. La única ventaja es que las apps proporcionan información sobre los conductores, como su rostro y su nombre (LIDERMAN, 2020).

Entonces en este contexto el usuario que es víctima de algún delito al utilizar esta modalidad de transporte queda en un estado de indefensión al solo poder actuar contra el titular del taxi o el conductor más no contra la empresa del aplicativo quien podría compensar de mejor forma cualquier daño o perjuicio que se cause a la integridad de la persona, salud física y psíquica, así como a los bienes.

Por otro lado , en caso se les establezca responsabilidades legales desde un enfoque normativo se preocuparían en buscar los mecanismos para que los taxis y conductores sean mejor evaluados y puedan garantizar una mayor seguridad personal de los usuarios.

En este contexto se hace necesario formular el problema de investigación, en base a la percepción de estudiantes de derecho sobre la seguridad personal al ser transportados en taxis por aplicativo, así como ver como se regula en otros países y establecer recomendaciones para una adecuada legislación en nuestro país, sobre todo haciendo énfasis en la búsqueda de la protección de la integridad personal, desde un enfoque preventivo, como lo establece la Constitución Política del Perú.

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda protección de la integridad personal a los usuarios del transporte público por aplicativo, en Lima, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, se sienten seguros a nivel personal al utilizar taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021?
- b. ¿Cómo se regula en otros países la protección del usuario de transporte público por aplicativo móvil y cuáles son las diferencias con nuestro país?
- c. ¿Cuáles serían las recomendaciones para legislación adecuada en búsqueda de asegurar la seguridad personal, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Conocer de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda protección de la integridad personal a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar cómo se sienten en relación a la seguridad personal los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021.

- b. Identificar como se regula en otros países la protección de la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo y establecer las diferencias con nuestro país.
- c. Proponer recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda poca seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Los participantes en el estudio se sienten con poca seguridad personal, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021.
- b. En otros países la protección de la seguridad del del usuario de transporte público por aplicativo es mejor que en nuestro país.
- c. En esta investigación se establecerán recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo.

## **1.5. Justificación**

**Justificación práctica:** Porque se buscó conocer de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, esto puede servir a las autoridades y a la población para buscar soluciones en beneficio de todas las partes involucradas, principalmente a los usuarios de taxi por aplicativo.

**Justificación teórica:** Es por la contribución a la literatura jurídica por ser una investigación que profundiza el conocimiento aportando información para buscar la protección de los usuarios de taxi por aplicativo.

**Justificación metodológica:** la presente investigación no desarrolla un instrumento de investigación; por lo que, no tiene una justificación metodológica relevante (Hernández, Fernández, & Batista, 2014).

## 1.6. Delimitación y limitaciones

Como delimitación, la presente investigación tiene en cuenta a estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada del Norte, sede Breña. Teniendo en cuenta que son estudiantes del último ciclo o que recientemente hayan egresado de la facultad y documentos que se encontraron en publicaciones que den a conocer información para los demás objetivos.

En cuanto a taxi por aplicativo, en la presente investigación se entienda por esta a la definición: son las empresas proveedoras de servicios de taxis por aplicativo tecnológicos móviles – APP (Congreso de la Republica del Perú, 2020), a los cuales se refieren en los proyectos (Proyectos de Ley 1505/2016-CR, 2218/2017-CR; Proyecto de Ley N° 3351/2018-CR; y Proyecto de Ley N° 6600 /2020-CR); que son

por ejemplo: UBER, Taxi Beat, Easy Taxi y Cabify; las mismas que se entienden en el ámbito de la economía colaborativa, desarrollada por medio de plataformas digitales o tecnológicas (Sota, 2018).

En relación a las limitación referidas a la investigación, la primera limitación está referido a poca cantidad de estudios previos a nivel nacional, sobre el tema de la regulación de los taxis por aplicativo.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Para el caso que aquí se trata, se realizó un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo, dado que el propósito de la investigación es conocer de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda protección de la integridad personal a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021; el diseño es no experimental, ya que no se manipularon las variables; la dimensión temporal de la investigación es transversal por cuanto se trata de un tipo de estudio que analiza el problema en un determinado momento (Hernández, Fernández, & Batista, 2014).

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

La población es el conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre sí en cuanto a sus características, de los cuales se pretende obtener información (Hurtado, 2000). En la presente investigación se considera como población a estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada del Norte, sede Breña. Teniendo en cuenta que sean estudiantes del último ciclo o que recientemente hayan egresado de la facultad y documentos que se encontraron en publicaciones que den a conocer información para los demás objetivos.

#### 2.2.2. Muestra

La muestra entendida como un subgrupo representativo que representa a la población, del cual se recolectan los datos, donde en una investigación cualitativa se involucran unos cuantos casos porque no se busca generalizar los resultados que se obtienen en el estudio, sino únicamente analizarlos a profundidad. La muestra esa conformada de la siguiente manera: 33 personas seleccionados al azar, los mismos que son usuarios de taxi por aplicativo móvil y la información documentaria que se ha logrado obtener. Teniendo en cuenta que en investigaciones de enfoque cualitativo la muestra solo involucra unos cuantos casos porque no se pretende generalizar los resultados del estudio, donde los intervalos de muestras varían de uno a 50 (Hernández, Fernández, & Batista, 2014).

## **2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Por ser una evaluación desde el punto de vista normativo, se tiene en cuenta las leyes relacionadas al transporte en taxi por aplicativo móvil, y se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos, por cada objetivo específico:

- a. Identificar cómo se sienten en relación a la seguridad personal los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021. Encuestas con preguntas mixtas que pueden ser utilizar para investigación cualitativa, porque que estas preguntas permiten a los encuestados justificar sus respuestas (QuestionPro, 2021).
- b. Identificar como se regula en otros países la protección de la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo y establecer las diferencias con nuestro país. Revisión de leyes de otros países y el nuestro relacionados con el tema de forma directa o publicadas

por medios de comunicación, haciendo una búsqueda por internet, sobre esto se hace un análisis para presentar de forma sintetizada, así como las diferencias. En nuestro país se tiene en cuenta los proyectos de ley que buscan regular a las empresas proveedoras de servicios de taxis por aplicativos tecnológicos (Proyectos de Ley 1505/2016-CR, 2218/2017-CR; Proyecto de Ley N° 3351/2018-CR; y Proyecto de Ley N° 6600 /2020-CR), esto como un aspecto normativo.

- c. Proponer recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021. Para este objetivo en la misma encuesta se establecieron preguntas para que los participantes indiquen sus recomendaciones, al igual que la investigadora.

## **2.3. Procedimiento**

### **2.3.1 Aplicación de la encuesta**

La aplicación que consiste en la puesta en práctica del diseño de la investigación para obtener los resultados (Hurtado, 2020). En primer lugar, se realizó una lista preliminar, se procedió a contactarlos para pedir que puedan completar la encuesta creada por la aplicación llamado Google Forms que ha sido enviado por WhatsApp, por un periodo de 7 días.

### **2.3.2. Revisión de documentos**

Para el cumplimiento de esta técnica, a partir de la técnica fichaje se analizó los documentos para identificar los aportes más relevantes sobre como se regula en otros países la protección

de la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo y así poder establecer las diferencias con nuestro país.

### **2.3.3. Procesamiento y análisis de datos**

La técnica de procesamiento y análisis de datos son las herramientas útiles para obtener información científica (Vara, 2012); en el presente estudio por ser de tipo cualitativo, se consideró el análisis de datos prácticamente en paralelo con el procedimiento de recolección de datos (Hernández, Fernández, & Batista, 2014); las encuestas aplicadas de los estudiantes, fueron vaciadas al software Word, en base a las encuestas realizadas y en función de los objetivos de la investigación, para su análisis le procedió a la interpretación de las respuestas de los participantes para su posterior presentación como resultados. En el caso de la revisión de documentos se procedió a presentar la información de manera sintetizada sobre los aspectos más relevantes que se ha identificado.

### **2.4. Consideraciones éticas**

En esta investigación se tiene en consideración tres principios fundamentales, que son los siguientes:

El primero está relacionado con el resultado de las encuestas, que fueron procesadas de acuerdo a los datos vertidos por las personas que conforman la muestra.

El segundo está relacionado con la objetividad de la investigación, donde el análisis de los documentos obtenidos buscó ser lo más objetivo posible.

El tercero, hace mención a que se tuvo en cuenta el respeto total a los derechos de autor mediante la cita textual o parafraseo, indicando la fuente bibliográfica y además serán referenciados aplicando la Norma APA.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este punto presentamos los resultados obtenidos de acuerdo con cada objetivo planteado en la investigación.

### 3.1. Percepción en relación a la seguridad personal los estudiantes

**TABLA 1**  
**PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD PERSONAL**

Descripción	Si/No	Porcentaje
a. ¿Usted tiene conocimiento de delitos cometidos contra los pasajeros durante el servicio de taxi por aplicativo?	Si	78%
	No	21.21 %
b. ¿Usted encuentra que los taxis por aplicativo han implementado las medidas suficientes para garantizar la seguridad de sus pasajeros?	Si	30.30 %
	No	69.70 %
c. ¿Conoce usted si el aplicativo móvil cuenta con alguna función que active alguna medida de seguridad a pedido del pasajero si éste advirtiera alguna situación de riesgo y/o peligro durante el uso del servicio?	Si	12.90 %
	No	87.10 %
d. ¿Considera que el hecho de que los taxis por aplicativo al no encontrarse formalizados implican desventaja para regular la seguridad de sus pasajeros?	Si	96.88 %
	No	3.13 %
e. ¿Considera que el hecho de que las empresas de taxi por aplicativo al no estar formalizados para el servicio de taxi por aplicativo eximen de responsabilidad ante cualquier delito cometido por los conductores contra los pasajeros durante el servicio?	Si	59.38 %
	No	40.60 %
f. ¿Existen diferencias entre un taxi autorizado y uno por aplicativo en lo referido a la protección que brinda a sus pasajeros?	Si	62.50%
	No	37.50 %
	Si	100 %

---

g. ¿Considera que las empresas de taxi por aplicativo deberían ser susceptibles de algún tipo de responsabilidad ante vulneraciones a la seguridad de sus pasajeros durante el servicio?	No	0.00 %
--	----	--------

---

Fuente: elaboración propia, 2021.

Seguidamente se desarrollan las respuestas encontradas:

- a. Ante la consulta ¿Usted tiene conocimiento de delitos cometidos contra los pasajeros durante el servicio de taxi por aplicativo?, el 78.79 % de los encuestados indica que, si tienen conocimientos, esto porque en su mayoría escucharon casos en los medios de comunicación y algunos por referencias de familiares. El 21.21% de los encuestados refiere no haber tenido conocimiento hasta la fecha
- b. Ante la consulta ¿Usted encuentra que los taxis por aplicativo han implementado las medidas suficientes para garantizar la seguridad de sus pasajeros? Solo el 30.30% de los encuestados consideran que las empresas de taxi por aplicativo han implementado seguridad suficiente para la protección de los usuarios pasajeros. El 69.70 % de los encuestados desconoce la existencia de la implementación de dichas medidas.
- c. Ante la consulta ¿Conoce usted si el aplicativo móvil cuenta con alguna función que active alguna medida de seguridad a pedido del pasajero si éste advirtiera alguna situación de riesgo y/o peligro durante el uso del servicio? El 12.90 % de los encuestados indica que en su experiencia el aplicativo móvil brinda opciones de seguridad al pasajero, esto porque se hace seguimiento de la ruta y se alerta cualquier desvío por zonas inseguras. En tanto el 87% de encuestados desconoce la existencia de dicha función.
- d. Ante la consulta ¿Considera que el hecho de que los taxis por aplicativo al no encontrarse formalizados implican desventaja para regular la seguridad de sus pasajeros? El 96 % de

los encuestados considera que esta situación les pone en inferior condición frente a un taxi común porque no se garantiza quien es el conductor del vehículo.

- e. Ante la consulta ¿Considera que el hecho de que las empresas de taxi por aplicativo al no estar formalizados para el servicio de taxi por aplicativo eximen de responsabilidad ante cualquier delito cometido por los conductores contra los pasajeros durante el servicio? El 59.38 % de los encuestados considera que las empresas de taxi por aplicativo se eximen de responsabilidad principalmente al no existir una relación contractual directa con el usuario pasajero mientras que el 40.63 % de encuestados considera que se las empresas se exigen a consecuencia de no existir una ley que establezca responsabilidad.
- f. Ante la consulta ¿Existen diferencias entre un taxi autorizado y uno por aplicativo en lo referido a la protección que brinda a sus pasajeros? El 62.50% considera que si existen diferencias ya que el taxi de servicio común ha pasado por los filtros pertinentes de las autoridades que competentes otorgando así la sensación de mayor seguridad durante el uso del servicio.
- g. Ante la consulta ¿Considera que las empresas de taxi por aplicativo deberían ser susceptibles de algún tipo de responsabilidad ante vulneraciones a la seguridad de sus pasajeros durante el servicio? El 100 % considera que las empresas de taxi por aplicativo deberían ser sujeto de responsabilidades siendo que en la práctica se está brindando un servicio por el cual se recibe una prestación económica.

En síntesis, dando respuesta a la pregunta ¿Cómo los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, se sienten seguros a nivel personal al utilizar taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021?, permite indicar que de acuerdo a las respuestas

obtenidas los estudiantes de derecho de la UPN que participaron en esta investigación se sienten inseguros al utilizar taxi por aplicativo, porque tienen conocimiento de delitos cometidos ya sea por información en medios de comunicación o por referencias; asimismo consideran que las empresas de taxis por aplicativo no implementan adecuadamente estándares de seguridad; también se desconoce la existencia de un mecanismo que permita activar alguna medida de seguridad ante una situación de riesgo; por otra parte, estas empresas al no estar regularizadas para el servicio de taxi, conlleva a sentirse mas inseguros que al utilizar un taxi convencional; además, de que al no estar formalizadas como empresas de taxi, pueden eximirse de cualquier responsabilidad; por lo que, es necesario una regulación que iguale a los taxis convencionales y busque responsabilidades para las empresas de taxi por aplicativo ante cualquier situación civil, penal, etc.

### **3.2. Regulación que protege la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo en otros países y establecer las diferencias con nuestro país**

#### **3.2.1. Regulación que protege la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo móvil en otros países**

##### ***Unión Europea***

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) ha dictaminado este miércoles una sentencia en la que sostiene que la plataforma estadounidense Uber es un servicio de transporte al que se puede exigir licencia, como las que se les requieren a los profesionales del taxi, y otras autorizaciones para prestar servicio en los Estados miembros (Rodríguez, 2017).

##### ***México***

Fue el primero de América en regularizar la situación de Uber de manera oficial. Aunque no fue a través de la vía parlamentaria, sino que a partir de una especie de “decreto”

gubernamental del distrito del DF. En este, se definió que las aplicaciones como Uber deberán cumplir con las siguientes exigencias: los conductores deben contar con licencias profesionales para transitar y se tienen que someter a pruebas psicológicas (algo que no ocurre en Chile por el momento); la compañía tiene que pagar al estado el 2% de lo que recaude. Ese dinero es destinado a hacer mejoras en el sistema de transporte del distrito; también, la empresa está obligada a pagar un derecho de circulación de alrededor de US\$ 300 (CLP\$ 200 mil). Eso sí, el pago se hace solo una vez; y los conductores deben tener un permiso anual de circulación, cuyo valor bordea los US\$ 100 (CLP\$ 66 mil) (Westhoff, 2017). Los vehículos que circulen deben tener aire acondicionado y estar evaluados en, por lo menos, US\$ 12.600 (CLP\$ 8,3 millones) Aunque en Ciudad de México ya han pasado más de 4 años desde que se hizo la primera regulación, a mediados del 2019 se presentaron cambios al reglamento de la Ley de Movilidad. Ahora se le exige a cualquier persona que tenga cualquier tipo de participación con una plataforma de movilidad compartida que se registre ante el Semovi previamente (Morales, 2020).

### ***Brasil***

En este país la Cámara de diputados aprobó la ley que regula a los taxis por aplicativos, a cuyos conductores y vehículos se les exige una serie de requisitos para poder ofrecer el servicio; donde, el vehículo debe cumplir con una serie de requisitos como la antigüedad, la licencia de conducir debe indicar que la actividad es remunerada; en cuanto a los conductores serán fiscalizados por las autoridades locales para que paguen los impuestos necesarios y adquieran seguros especiales que amparen a los pasajeros que transportan, además de la exigencia de inscribirse al sistema de seguridad social brasileño (France 24, 2018).

### ***Indonesia***

Fueron más allá y se metieron en asuntos como el número de la flota que puede circular según la zona y el rango de precios que pueden cobrar. De hecho, las restricciones que se implementaron allá no le cayeron muy bien a la compañía Internacional, ya que, entre otras cosas, se le exigió a Uber (y las compañías de transporte similar) que: sus tarifas vayan desde un mínimo de 3.500 rupias (CLP\$ 175) por kilómetro hasta un máximo de 6.000 rupias (CLP\$ 300) por kilómetro en algunas regiones, mientras que en otras los montos irán desde 3.700 rupias (CLP\$ 185) hasta 6.500 rupias (CLP\$ 325); tengan un seguro de accidentes, contratado con una aseguradora estatal determinada; los vehículos sean sometidos a un test de seguridad vial; y cumplan con la cuota que se estipulará para cada ciudad en términos de flota de vehículos (es decir, no podrán tener más de x autos funcionando en dichos lugares) (Westhoff, 2017).

### ***Estados Unidos***

En Chicago: como en todas las partes del mundo, en Chicago también se vivió un extenso debate para ver qué hacer con estas plataformas. Incluso, estuvieron a punto de expulsar a Uber y Lyft del estado, pero al final salieron al paso con una serie de reglas que básicamente consisten en: los choferes deberán hacer un curso online para adquirir una licencia de conducir especial, la que deberá ser renovada anualmente; no podrán circular con vehículos que tengan más de seis años de antigüedad; tendrán que tener a simple vista un letrero que indique que pueden llamar al 311 para dejar sus quejas del servicio; y se establece una comisión de 40 centavos por viaje (CLP\$ 270 aprox.), dinero que se destinará a las arcas fiscales (Westhoff, 2017).

### ***Australia***

Camberra se convirtió en la primera capital del mundo en legalizar el viaje compartido y ser amigable con Uber, según dijo el primer ministro de la capital australiana, Andrew Barr. Entre las medidas figura la decisión de ser más estrictos con los requisitos obligatorios para que una persona pueda operar como un conductor: a pesar de que la misma aplicación hace un análisis de los antecedentes penales, el Gobierno australiano decidió implementar un análisis propio más exhaustivo, en el que profundiza en los antecedentes de manejo y las evaluaciones de salud. Además, Camberra reglamentó que los conductores de UberX no tengan permitido el recoger pasajeros en la calle ni en las paradas de taxis, sino en paraderos especialmente designados para ello (Morales, 2020).

### **3.2.2. Regulación que protege la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo en el Perú**

En la actualidad no existe regulación en el Perú sobre el medio de transporte de taxi por aplicativo, como sostiene GESTIÓN, Si bien el Gobierno no llegó a promulgar la ley que en su momento dictó el Congreso para regular a los taxis por aplicativo, la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) se alista a elaborar una normativa que regule dicho servicio en la capital. La presidenta de la ATU, María Jara, informó –en diálogo con RPP– que el taxi por aplicativo es uno de los servicios que dicha autoridad va a regular, y que tal regulación estará contenida en uno de los diversos reglamentos que la entidad a su cargo va a presentar y revisar entre abril y mayo del año en curso, junto con la regulación de taxis en general y otros servicios de transporte públicos (García, 2020).

Desde el año 2016 en nuestro país se busca regular el servicio de taxi por aplicativo; es así, que se presentó el proyecto de Ley 1505/2016-CR y 2218/2017-CR, cuyo título es Ley que

regula a las empresas administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación del servicio de transporte especial-taxi y crea registro nacional; que en el ámbito penal descrita en el artículo 8, busca regular la responsabilidad de las empresas prostradoras de plataformas, dando una responsabilidad penal; que para el abogado Sota (2018), al buscar un nexo con la Ley N° 30424 (Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional); ante un eventual delito cometido por un operador taxista de cualquier empresa de taxi por aplicativo, no podría sostenerse que dicho delito fue cometido en beneficio de una persona jurídica, al no cumplir con los criterios expuestos en la Ley N° 30424; por lo tanto, dichos delitos no podría imputarse a las empresas de taxi por plataforma (Sota, 2018).

En el año 2018 por iniciativa del congresista Yonhy Lescano se presentó el proyecto de ley N° 3351/2018-CR, proyecto de ley de regulación del servicio de taxi mediante el uso de aplicativos tecnológicos por dispositivos de internet móvil, que en su artículo 3, sobre selección de los conductores, indica que el proveedor principal esta obligado a seleccionar a los conductores bajo estándares estrictos de seguridad, aplicando como mínimo los siguientes criterios: a) no deben tener antecedentes penales, judiciales, ni policiales; b) no deben tener antecedentes de violencia familiar o contra la muer; c) deben aprobar un examen psicológico; y d) no deben tener un récord negativo de antecedentes de tránsito. Además, en el artículo 4 señala que el proveedor ejecutor o conductor que incurra en una conducta irregular, o comete una falta, infracción, o delito antes, durante o después de finalizados un servicio, en agravio del usuario, el proveedor principal es responsable inmediato entre el usuario y las autoridades, sin perjuicio de la responsabilidad individual y solidaria del proveedor ejecutor o conductor (Congreso de la Republica del Perú, 2018).

Sin embargo, es oportuno hacer mención que en el Congreso de la República también se ha presentado el Proyecto de Ley N° 6600 /2020-CR, que tiene por objeto regular a las empresas proveedoras de servicios de taxis por aplicativos tecnológicos móviles – APP y crear un registro nacional con la finalidad de garantizar los derechos y seguridad de los proveedores y usuarios; el mismo, que en el artículo 8, indica que las empresas proveedoras de estos servicios, son responsables solidarios en lo administrativo ante la autoridad pública correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que correspondan a cada infractor y al representante legal de la empresa, para lo cual resulta aplicable la legislación pertinente al caso (Congreso de la Republica del Perú, 2020).

De los proyectos de ley antes mencionados se obtiene que si bien es cierto en todos los casos se aborda y trata de abarcar completamente dicha problemática se observa que no existe una contemplación más precisa en cuanto a los filtros y requisitos al momento de la contratación del socio conductor.

### **3.2.3. Diferencias encontradas entre la regulación de otros países y el Perú**

Mientras que, en países, por citar algunos, la Unión Europea, México, Indonesia, estado de Chicago y Australia, se regularon el transporte público en taxi por aplicativo, incluyendo aspectos relacionados a la seguridad de los usuarios, que básicamente son el tener autorizaciones tal como los taxis comunes, en México por ejemplo se establece como requisito contar con licencias profesionales para transitar y se tienen que someter a pruebas psicológicas, en Indonesia, contar con un seguro de accidentes, contratado con una aseguradora estatal determinada y en Chicago, que los choferes deberán hacer un curso online para adquirir una licencia de conducir especial, la que deberá ser renovada anualmente.

Sin que se indique algún tipo de responsabilidad normativa en caso suceda un acto delictivo por parte de los taxistas. Sin embargo, por lo menos avanzaron en la formalización de estas empresas, poniendo requisitos para que puedan operar, siendo un accionar que busca de cierta forma prevenir delitos, al tener en cuenta que quienes pueden operar los vehículos son personas que no tengan antecedentes como un mecanismo impuesto por el estado, sin ser únicamente un requisito impuesto por la empresa, del cual solo ellos tienen control.

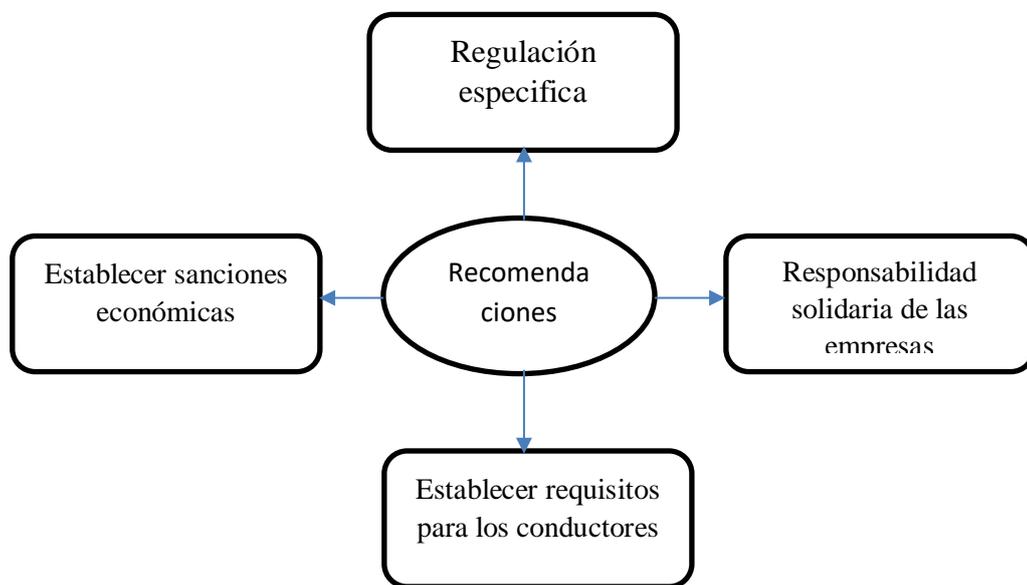
En síntesis, ante la pregunta ¿Cómo se regula en otros países la protección del usuario de transporte público por aplicativo móvil y cuáles son las diferencias con nuestro país?, se puede ver que en diferentes países se ha regulado el servicio de taxi por aplicativo, con la finalidad de proteger a los usuarios; imponiendo requisitos para los vehículos, los que por ejemplo deben cumplir con una antigüedad máxima, contar con aire acondicionado, revisiones técnicas, letrero con números telefónicos para dejar sus quejas sobre el servicio, seguros especiales; por el lado del conductor, se exigen licencias de conducir especiales, pruebas psicológicas, exámenes médicos, récord de manejo, cursos online para adquirir licencias especiales con renovación anual, etc.

En síntesis, hasta la fecha en nuestro país no se tiene promulgado una ley que regule el servicio de taxi por aplicativo, los proyectos de leyes presentados a lo máximo llegaron a nivel de dictamen.

Por lo tanto, la diferencia de cualquier otro país analizado, en comparación con el nuestro es que ellos ya tienen regulaciones sobre el servicio de taxi por aplicativo; mientras que en nuestro país solo llegó a nivel de proyectos de ley. Lo cual determina la urgente necesidad de una regulación sobre este aspecto.

### 3.3. Recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la protección de la integridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil

La recomendaciones que se plantean por los participantes y en opinión de la investigadora; de forma general son las siguientes:



**FIGURA 2. RECOMENDACIONES (ELABORACIÓN PROPIA, 2021)**

- a) Es prioritario regular de forma específica el transporte público en taxi por aplicativo, refieren esto básicamente porque en nuestro país existe mucha delincuencia, que es necesario disuadir con normas, y las empresas tengan en cuenta el contexto de nuestro país para establecer sus requisitos, que no es lo mismo que en otros países donde la actividad delictiva es menor.

- b) También consideran que las empresas al no cumplir con los requisitos que establezca la norma, deberían ser responsables solidarios y hasta ser acreedores de sanciones civiles y/o penales a la persona jurídica y sus representantes en caso no actúen diligentemente.
- c) Otra recomendación es que se establezca como requisito el que los taxistas no cuenten con antecedentes penales, ni policiales, esto porque el primero de ellos dado la demora de nuestros procesos judiciales, no garantiza que alguna persona que cometió un delito sin que aun sea condenado puede dedicarse a realizar taxi en esta modalidad.
- d) Como recomendación final es que se establezcan montos de sanciones económicas en UIT en algunos supuestos, para que el agraviado sea reparado después de una investigación realizada por la autoridad administrativa.

En síntesis, con respecto a la pregunta ¿Cuáles serían las recomendaciones para legislación adecuada en búsqueda de asegurar la seguridad personal, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021? Las recomendaciones están planteadas sobre todo para la búsqueda de una regulación específica como se ha pretendido con los proyectos de ley presentados desde el 2016 en el Congreso de la República, que busque establecer responsabilidad solidaria de las empresas, con la finalidad de que estas busquen ser más exigentes con los operadores que afilien, estableciendo requisitos como el de no contar con antecedentes penales, policiales, ni judiciales, además de tener un buen récord de manejo, llevar cursos para obtener licencias de conducir especiales, pasar pruebas psicológicas, exámenes médicos que incluye pruebas toxicológicas; en cuanto a los vehículos estas deben contar con todos los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones y los gobiernos locales; además de seguros especiales que cubran accidentes de tránsito y hasta

pedida de objetos. Ante cualquier caso de incumplimiento estas empresas puedan recibir sanciones económicas por incumplimiento.

De forma específica y con intención de prevenir delitos es necesario que las empresas realicen un proceso de selección de operadores de taxi adecuado donde tengan en cuenta lo siguiente:

## TABLA 2

### REQUISITO PARA SER OPERADOR DE TAXI POR APLICATIVO

N°	Consideraciones
1	No tener antecedentes penales, judiciales, ni policiales.
2	Aprobar un examen psicológico
3	No tener un récord negativo de multas de tránsito.
4	Tener resultado negativo en pruebas toxicológicas.
5	Contar con cursos online para transporte de pasajeros.
6	Contar con una licencia especial para ser operador de taxi por aplicativo.

Fuente: elaboración propia, 2021.

De esta forma la ley especial debería señalar un artículo de la forma como se indica en el anexo 2, que también se muestra en el anexo 4, como una modificación que agrega otros requisitos al proyecto de ley presentado por el entonces congresista Yonhy Lescano, en el año 2018.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En la presente investigación se encontró que los estudiantes que participaron no se sienten seguros en el uso del taxi por aplicativo, aunque existen investigaciones que concluyen que esta forma de transporte brinda seguridad, tal como mencionan (Araoz & Tsuchida, 2015; Boada & Jimenez, 2017; Chinchay, 2018; Ferrer, López, Carillo, Tapia, & Fernández, 2017), quienes concluyen que el taxi por aplicativo móvil brinda seguridad, basando esta percepción de seguridad por la creación de un aplicativo móvil llamado Takci, esta herramienta tecnológica a manera de control de prevención contenía información tal como la verificación de información relacionada a hechos delincuenciales surgidos mientras se brindó el servicio de taxi. Luego de las pruebas hechas entre el público usuario se obtuvo aceptación además de retroalimentación para su puesta en marcha. A diferencia de los propios proyectos de ley presentados en el congreso, que teniendo en cuenta la inseguridad ciudadana establecen articulo donde se señalan responsabilidades solidarias entre el operador de taxi y la empresa; así como, el establecimiento de requisitos para ser operador de taxi,

De esta forma al discutir la primera hipótesis “Los participantes en el estudio se sienten con poca seguridad personal, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021”, sobre su comprobación, se puede indicar que esta se cumplió, porque según los resultados los participantes sienten poca seguridad personal al utilizar taxi por aplicativo.

En la presente investigación se logró identificar que en otros países se regula esta forma de transporte en taxi por aplicativo móvil, donde se tiene en cuenta aspectos relacionados con la seguridad, donde se puede ver que en diferentes países se ha regulado el servicio de taxi por

aplicativo, con la finalidad de proteger a los usuarios; imponiendo requisitos para los vehículos, los que por ejemplo deben cumplir con una antigüedad máxima, contar con aire acondicionado, revisiones técnicas, letrero con números telefónicos para dejar sus quejas sobre el servicio, seguros especiales; por el lado del conductor, se exigen licencias de conducir especiales, pruebas psicológicas, exámenes médicos, récord de manejo, cursos online para adquirir licencias especiales con renovación anual, etc. En nuestro país no se tiene promulgado una ley que regule el servicio de taxi por aplicativo, los proyectos de leyes presentados a lo máximo llegaron a nivel de dictamen. Por lo tanto, la diferencia de cualquier otro país analizado, en comparación con el nuestro es que ellos ya tienen regulaciones sobre el servicio de taxi por aplicativo; mientras que en nuestro país solo llegó a nivel de proyectos de ley (Proyectos de Ley 1505/2016-CR, 2218/2017-CR; Proyecto de Ley N° 3351/2018-CR; y Proyecto de Ley N° 6600 /2020-CR). Para estar a la par con otros países tal como mencionan (Morales, 2020; Rodríguez, 2017; Westhoff, 2017), quienes en sus medios de comunicación dan a conocer estos desarrollos normativos en otros países, a diferencia de nosotros donde aún no se ha establecido norma alguna, aunque hubo intentos como los proyectos de ley presentados entre el 2016 y 2020. En la legislatura internacional se encuentran exigencias tanto como para los conductores y las características del vehículo objeto de la prestación del servicio por lo que estas normas obligan a los conductores a contar con licencias profesionales, permiso anual para la respectiva circulación incluido el pago por derecho, además de la empresa titular del servicio de taxi deberá hacer el pago de cierto porcentaje con respecto de su ganancia, además para el caso del estado Mexicano los vehículos deberán estar registrados en una plataforma nacional.

De esta forma al discutir la segunda hipótesis “En otros países la protección de la seguridad del del usuario de transporte público por aplicativo es mejor que en nuestro país”, sobre su

comprobación, se puede indicar que esta también se cumplió, porque en otros países se regula el servicio de taxi por aplicativo y buscan ir mejorando las normas.

Asimismo, en la presente investigación se logró proponer recomendaciones para un desarrollo normativo relacionado a la seguridad de los usuarios de taxi por aplicativo, incidiendo en que debe existir una regulación específica sobre esta modalidad de transporte público, así como establecer responsabilidades a las empresas de taxi por aplicativo que no cumplan con las exigencias legales, otra es que se debe establecer requisitos para los conductores y el establecimiento de sanciones económicas para los responsables. Sobre todo para actuar de forma preventiva que busca garantizar que los conductores cumplan ciertos requisitos para poder operar, como el de no contar con antecedentes penales, policiales, ni judiciales, además de tener un buen récord de manejo, llevar cursos para obtener licencias de conducir especiales, pasar pruebas psicológicas, exámenes médicos; en cuanto a los vehículos estas deben contar con todos los requisitos establecidos por las leyes del sector; además, de seguros especiales que cubran accidentes de tránsito y hasta pérdida de objetos. Tal como menciona (Palacio, 2014), quien también realizaron investigaciones al respecto y presenta su propuesta tras una encuesta realizada en el Ecuador se encontró que parte de esta problemática social se le atribuye parte a falta de gobernabilidad y liderazgo de sus gobernantes sin embargo la utilización de la tecnología permitirá establecer mecanismos de protección tanto como en materia de prevención de posibles delitos y la identificación del conductor, así como la conexión directa entre el usuario y las autoridades policiales. De esta forma al discutir la tercera hipótesis “En esta investigación se establecerán recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo.”, esta se cumplió porque se lograron proponer recomendaciones para el desarrollo de una norma especial o mejorar los proyectos de ley presentados anteriormente, donde se

establezcan requisitos a los vehículos y conductores, además de sanciones para las empresas por incumplimiento.

De forma general, se encontró que las leyes nacionales no brindan una adecuada protección de los usuarios de taxi por aplicativo, por no existir una legislación específica en un país donde a criterio de los estudiantes es necesario la regulación, como en otros países, más aún en el nuestro donde la inseguridad ciudadana es mayor; por lo que, la ley específica debe tener un fin preventivo, donde mediante imposición de requisitos a los vehículos y conductores se puedan prevenir cualquier infracción y delito.

De esta forma se comprueba nuestra hipótesis general “El ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda poca seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021”. Según los participantes, existe inseguridad en el uso de taxi por aplicativo, siendo necesario se regule como lo hacen en otros países para brindar mejor seguridad a las personas, en relación a la protección de su integridad personal y de sus bienes.

### ***Implicancias y limitaciones:***

***Implicancias prácticas,*** porque parte del conocimiento y experiencia de los participantes como usuarios de taxis por aplicativos; por lo mismo, que sus opiniones son importantes para desarrollar sus opiniones y proponer recomendaciones, al igual que la revisión de documentos y opinión de la investigadora.

***Implicancia teórica,*** es sobre todo la contribución a la literatura jurídica por ser una investigación que aporta información sobre aspectos a considerar para que el estado establezca normas que protejan a los usuarios de taxi por aplicativo, que aún es algo pendiente de regular, ante el avance de la forma de brindar el servicio de taxi.

**Implicancias metodológicas,** no existe implicancias metodológicas, porque no se ha desarrollado un nuevo método para generar conocimientos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Limitación:** no obstante, los resultados encontrados en este estudio se deben considerar tomando en cuenta la siguiente limitación de los estudios cualitativos: entre otras que son datos tomados de muestras pequeñas y la posibilidad de sesgo potencial en las respuesta obtenidas, a pesar de la objetividad perseguida en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### 4.1. Conclusiones

1. Con relación a identificar cómo se sienten en relación a la seguridad personal los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021. Se identificó que los estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad Privada del Norte, sede Breña, encuentran que al utilizar el taxi por aplicativo no se encuentran seguros sobre la protección personal de sus vida e integridad física, por la inexistencia de una ley especial que regule el servicio de taxi por aplicativo, donde se establezca responsabilidades para las empresas y operadores de taxi; que les lleve a actuar de mejor forma en beneficio de los usuarios.

2. En relación a Identificar como se regula en otros países la protección de la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo y establecer las diferencias con nuestro país. Se identificó que en otros países se viene regulando progresivamente el uso de taxi por aplicativo, con la finalidad de proteger a los usuarios; imponiendo requisitos para los vehículos, los que por ejemplo deben cumplir con una antigüedad máxima, contar con aire acondicionado, revisiones técnicas, letrero con números telefónicos para dejar sus quejas sobre el servicio, seguros especiales; por el lado del conductor, se exigen licencias de conducir especiales, pruebas psicológicas, exámenes médicos, récord de manejo, cursos online para adquirir licencias especiales con renovación anual, etc. En el Perú hasta la fecha no se tiene promulgado una ley que regule el servicio de taxi por aplicativo, los proyectos de leyes presentados a lo máximo llegaron a nivel de dictamen. Por lo tanto, la diferencia de cualquier otro país analizado, en comparación con el nuestro es que ellos ya tienen regulaciones sobre el servicio de taxi por aplicativo; mientras que en nuestro país solo llegó

a nivel de proyectos de ley. Lo cual determina la urgente necesidad de una regulación sobre este aspecto.

3. En cuanto a proponer recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021. Se llegó a plantear recomendaciones, incidiendo en que debe existir una regulación específica sobre esta modalidad de transporte público, así como establecer responsabilidades a las empresas de taxi por aplicativo que no cumplan con las exigencias legales, otra es que se debe establecer requisitos para los conductores y el establecimiento de sanciones económicas para los responsables. Sobre todo para actuar de forma preventiva que busca garantizar que los conductores cumplan ciertos requisitos para poder operar, como el de no contar con antecedentes penales, policiales, ni judiciales, además de tener un buen récord de manejo, llevar cursos para obtener licencias de conducir especiales, pasar pruebas psicológicas, exámenes médicos; en cuanto a los vehículos estas deben contar con todos los requisitos establecidos por las leyes del sector; además, de seguros especiales que cubran accidentes de tránsito y hasta pérdida de objetos.

4. De manera general, sobre analizar de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021. Se encontró que las leyes nacionales no brindan una adecuada protección de los usuarios de taxi por aplicativo, por no existir una legislación específica en un país donde a criterio de los estudiantes es necesario la regulación, como en otros países, más aún en el nuestro donde la inseguridad ciudadana es mayor; por lo que, la ley específica debe tener un fin preventivo, donde mediante imposición de requisitos a los vehículos y conductores se puedan prevenir cualquier infracción y delito.

## REFERENCIAS

- ANDINA (2020). Coronavirus: taxis por aplicativo no pueden brindar servicio durante estado de emergencia. Andina, información oficial sobre el coronavirus. Lima, Perú: ANDINA. Recuperado de: <https://andina.pe/AGENCIA/andina.com.pe/agencia/video-coronavirus-taxis-aplicativo-no-pueden-brindar-servicio-durante-estado-emergencia-49636.aspx> [09 de noviembre del 2020]
- Araoz, H., y Tsuchida, S. (2015). *Sistema móvil para prevenir delitos durante el uso del servicio de taxis* (Tesis de pregrado). Perú, Universidad San Martín de Porras. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4039> [09 de noviembre del 2021]
- Armas Morales, C. (2018). El consumo digno y los negocios de app de taxi (caso Uber). *Pensamiento Crítico*, 23(1), 97–120. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i1.15101> [09 de noviembre del 2021]
- Asociación Peruana de Empresas de Seguro (2019). Taxis: Conoce qué documentos debes tener para prestar el servicio. Lima, Perú: APESEG. Recuperado de: <https://www.apeseg.org.pe/2019/12/taxis-conoce-que-documentos-debes-tener-para-prestar-el-servicio/> [09 de noviembre del 2021]
- Boada, J., & Jimenez, N. (2017). *Influencia de la imagen de servicio en la Intención de uso del servicio de taxi de la empresa Proacción S.A.C.* (Tesis de pregrado). Perú, Universidad Nacional Agraria la Molina. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12996/3309> [09 de noviembre del 2021]

- Bustos, J. (2004). Seguridad ciudadana y seguridad jurídica. Conferencia pronunciada en la Universidad de Eafit. Medellín, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-SeguridadCiudadanaYSeguridadJuridica-3823062.pdf> [09 de noviembre del 2021]
- CANAL N. (2017). Preocupación por incremento de asaltos en taxis por aplicación. Lima, Perú. Recuperado de: <https://canaln.pe/actualidad/taxis-aplicacion-preocupacion-incremento-asaltos-n288071> [10 de noviembre del 2021]
- Castillo, F., Jara, G., Michelini, G., & Vento, F. (2017). *Safe Taxi* (Trabajo de pregrado). Perú, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622373/Jara\\_nj.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622373/Jara_nj.pdf?sequence=5&isAllowed=y) [10 de noviembre del 2021]
- Chinchay, A. (2018). *El proyecto transporte seguro y su impacto como herramienta de seguridad en los taxis de la ciudad de Loja, periodo enero 2015-mayo 2016*. (Tesis de Pregrado). Ecuador, Universidad de Loja. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20751/1/Ana%20Luc%C3%A9ndula%20Chinchay%20Contenido.pdf> [10 de noviembre del 2021]
- Congreso de la Republica del Perú (2018). Proyecto de ley de regulación del servicio de taxi mediante el uso de aplicativos tecnológicos por dispositivos de internet móvil. Recuperado de: <http://proyectosdeley.pe/p/rz9sfw/seguimiento/> [10 de noviembre del 2021]
- Congreso de la Republica del Perú (2020). Proyecto de ley que regula a las empresas proveedoras de servicios aplicativos móviles - APP. Recuperado de:

[https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL06600-20201104.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL06600-20201104.pdf) [10 de noviembre del 2021]

Congreso de la Republica (2003). Constitución Política del Perú.

Curiosfera. (2020). Historia del taxi – Origen y evolución. Curiosfera.

Ferrer, M., López, R., Carillo, N., Tapia, M., & Fernandez, R. (2017). *Proyecto para la implementación de un servicio de movilidad particular* (Trabajo de pregrado). Perú, Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3409/3/2017\\_Ferrer-Zevallos.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3409/3/2017_Ferrer-Zevallos.pdf) [10 de noviembre del 2021]

France 24 (02 de marzo de 2018). Brasil aprobó una ley que regula las aplicaciones de transporte como Uber y Cabify. France 24. Recuperado de: <https://www.france24.com/es/20180302-brasil-ley-aplicaciones-uber-cabify> [26 de diciembre del 2021]

Garcia, E. (15 de Enero de 2020). ATU tendrá lista en abril regulación para taxis por aplicativo. Lima, Perú: GESTIÓN. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/atu-tendra-lista-en-abril-regulacion-para-taxis-por-aplicativo-noticia/> [10 de noviembre del 2021]

GESTIÓN (2019). Multan a Beat y Cabify con más de S/ 1 millón por no garantizar seguridad de usuarios. Lima, Perú: GESTIÓN. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/indecopi-multa-primer-instan-cia-beat-cabify-s-1-millon-nndc-264083-noticia/> [10 de noviembre del 2021]

Gobierno del Estado de Mexico (2014). Iniciativa con proyecto de decreto que promulga la ley de movilidad y transporte del estado de México y que reforma diversos

dispositivos de la ley orgánica de la administración pública del estado de México en  
dicha materia. Recuperado de:

[https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files\\_ipo3/2018/42897/4/dd2fb54ef53216ddf6302ade00aef196.pdf#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,dentro%20del%20Estado%20de%20M%C3%A9xico.](https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo3/2018/42897/4/dd2fb54ef53216ddf6302ade00aef196.pdf#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,dentro%20del%20Estado%20de%20M%C3%A9xico.) [27 de diciembre del 2021]

Guzman, J. (2007). El derecho a la integridad personal. *Cintras*.  
<http://cintras.org/textos/congresodh/elderechoalaintegridadjmg.pdf> [30 de  
diciembre del 2021]

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.  
México: MC Graw-hill.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3ra ed.). Caracas, Venezuela:  
Fundación Sypal.

Institut national de santé publique. (2020). Definición del concepto de seguridad. Québec,  
Canada: INSPQ. Recuperado de: <https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad#:~:text=La%20seguridad%20es%20un%20estado,individuos%20y%20de%20la%20comunidad.&text=El%20respeto%20a%20los%20valores,o%20psicol%C3%B3gica%20de%20las%20personas.> [10 de noviembre del 2021]

Javier Marcos y Asociados (2021). Aumentan los delitos relacionados con Uber.  
Recuperado: <https://www.abogadójaviermarcos.com/delitos-relacionados-con-uber/>  
[28 de diciembre del 2021]

- Javel, E. (2018). Seguridad en taxis por aplicativo. Entrevista a Christophe Robilliard, country manager de Easy Taxi. Lima, Perú: Asociación Nacional de Anunciantes. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=3EbsUfWLy84> [10 de noviembre del 2021]
- LA MULA (2018). Taxis de aplicación y seguridad para las mujeres: Caso Uber. Lima, Perú: LA MULA. Recuperado de: <https://suignris.lamula.pe/2019/06/03/taxis-de-aplicacion-y-seguridad-para-las-mujeres-caso-uber/suiry16/> [10 de noviembre del 2021]
- La República (2017). Uber: sentencian a 19 años de prisión a chofer que violó a pasajera. Lima: La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/mundo/876979-uber-sentencia-19-anos-de-prision-chofer-que-violo-pasajera/> [10 de noviembre del 2021]
- LIDERMAN (2020). Taxis por aplicación no garantizan el 100% de seguridad para el usuario, ni para el conductor. Lima, Perú: LIDERMAN. Recuperado de: <https://www.liderman.com.pe/blog-taxis-aplicacion-seguridad-usuario-conductor/> [10 de noviembre del 2021]
- Morales, J. (2020). Así se ha regulado a Uber en otros países del mundo. Colombia: El Tiempo. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/apps/asi-se-ha-regulado-uber-en-otros-paises-del-mundo-450998> [11 de noviembre del 2021]
- Navarro, K., & Ortiz, A. (2016). *Evaluación de ventajas y desventajas de Uber frente al servicio de transporte taxi entre las calles 53 a 45 y las av. Caracas y séptima* (Tesis de pregrado). Colombia, Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10983/8357> [11 de noviembre del 2021]

- Palacio, A. (2014). *El efecto de los asaltos a taxistas en la gobernabilidad de la provincia de Orellana (2011-2013)* (Tesis de posgrado). Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8042> [14 de noviembre del 2021]
- QuestionPro (2021). ¿Qué son las preguntas mixtas?. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/preguntas-mixtas/> Fecha de consulta [04 de enero de 2021]
- Quispe, L. (2016). ¿Cómo funciona el negocio de las empresas de taxi que operan con aplicaciones en Lima? Una alternativa para combatir la informalidad del servicio de taxi en la ciudad podría ser la ofrecida a través de apps, según afirma Luis Quispe Candia, director de la ONG Luz Ambar. Lima, Perú: GESTIÓN. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/funciona-negocio-empresas-taxi-operan-aplicaciones-lima-113748-noticia/> [14 de noviembre del 2021]
- RAE (2021). Protección. Recuperado de: <https://dle.rae.es/protecci%C3%B3n> [27 de diciembre del 2021]
- RAE (2021). Proteger. Recuperado de: <https://www.rae.es/drae2001/proteger> [27 de diciembre del 2021]
- República, L. (2017). Uber: Dos usuarias y dos terribles experiencias con el mismo conductor. Lima, Perú: La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/878720-uber-dos-usuarias-y-dos-terribles-experiencias-con-el-mismo-conductor/> [14 de noviembre del 2021]
- Restrepo, J., & Velasquez, O. (2016). Proyecto de ley 204 de 2016 por medio de la cual se crea el servicio de Transporte Mediante Plataformas Tecnológicas. Bogotá, Colombia: Camara de Representantes del Congreso de la Republica de Colombia.

- Rodríguez, Y. (2017). El TJUE sostiene que Uber es una empresa de transporte y se le puede exigir licencia. Madrid, España: CONFILEGAL. Recuperado de: <https://confilegal.com/20171220-el-tjue-sostiene-que-uber-es-una-empresa-de-transporte-y-se-le-puede-exigir-licencia/> [14 de noviembre del 2021]
- RPP Noticias. (2018). El PJ dictó nueve meses de prisión preventiva contra taxista de Uber acusado de violación. Lima, Perú: RPP Noticias. Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/judiciales/el-poder-judicial-dicto-nueve-meses-de-prision-preventiva-contrataxista-acusado-de-violacion-noticia-1145176> [15 de noviembre del 2021]
- Salazar, M. (2017). *Análisis de la posible sujeción del servicio de transporte de personas prestado mediante plataformas tecnológicas al régimen jurídico del transporte de personas modalidad individual en Costa Rica* (Tesis de prgrado). Costa Rica, Universidad De Costa Rica. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10669/77151> [15 de noviembre del 2021]
- Sota, P. (2018). Aproximación penal y desde la perspectiva de la responsabilidad. Recuperado de: <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/707/web/pagina03.html> [27 de diciembre del 2021]
- Sar, O. (2008). Derecho a la integridad personal en el Perú: Aspectos constitutivos y limitaciones. El caso de las personas privadas de libertad. *Cuestiones constitucionales*, (19), 211-282. Recuperado en 30 de diciembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-91932008000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932008000200008&lng=es&tlng=es).

U-GOB. (2015). El modelo de negocio de las “Apps” de Uber y Cabify. El modelo de negocio de las “Apps” de Uber y Cabify. Viudad de México, México: U-GOB. Recuperado de: <https://u-gob.com/el-modelo-de-negocio-de-las-apps-de-uber-y-cabify/> [15 de noviembre del 2021]

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Westhoff, R. (2017). Uber en el mundo: ¿cómo lo hicieron los países que lo regularizaron? Chile: El Definido. Recuperado de: <https://eldefinido.cl/actualidad/mundo/8757/Uber-en-el-mundo-como-lo-hicieron-los-paises-que-lo-regularizaron/> [15 de noviembre del 2021]

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de investigación

Formato de encuesta

#### I. Título de la investigación

“PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD PERSONAL DESDE UN ENFOQUE  
NORMATIVO EN USUARIOS DE TAXI POR APLICATIVO, FACULTAD DE  
DERECHO - UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, BREÑA, 2021”

#### II. Cuestionario relacionado a la investigación:

1. Identificar cómo se sienten en relación a la seguridad personal los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021.
  - a. ¿Usted tiene conocimiento de delitos cometidos contra los pasajeros durante el servicio de taxi por aplicativo?

Si \_\_\_ No \_\_\_

Favor detallar:

- b. ¿Usted encuentra que los taxis por aplicativo han implementado las medidas suficientes para garantizar la seguridad de sus pasajeros?

Si \_\_\_ No \_\_\_

- c. ¿Conoce usted si el aplicativo móvil cuenta con alguna función que active alguna medida de seguridad a pedido del pasajero si éste advirtiera alguna situación de riesgo y/o peligro durante el uso del servicio?

Si \_\_\_ No \_\_\_

De ser afirmativo, cuales son:

- d. ¿Considera que el hecho de que los taxis por aplicativo al no encontrarse formalizados implican desventaja para regular la seguridad de sus pasajeros?

Si \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué?

- e. ¿Considera que el hecho de que las empresas de taxi por aplicativo al no estar formalizados para el servicio de taxi por aplicativo eximen de responsabilidad ante cualquier delito cometido por los conductores contra los pasajeros durante el servicio?

Si\_ No

¿Por qué?

- f. ¿ Existen diferencias entre un taxi por aplicativo en lo referido a la protección que brinda a sus pasajeros?

Si \_\_\_ No \_\_\_

¿Cuáles?

- g. ¿Considera que las empresas de taxi por aplicativo deberían ser susceptibles de algún tipo de responsabilidad ante vulneraciones a la seguridad de sus pasajeros durante el servicio ?

Si \_\_\_ No \_\_\_

¿Por qué?

2. Proponer recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021.
- a. ¿Qué recomendaciones propones, para mejorar las normas sobre los taxis por aplicativos?

## **Anexo 2. Artículo selección de conductores**

En la ley especial sobre taxi por aplicativo debería incorporarse:

### Artículo 3.- Selección de operadores de taxi

El proveedor principal está obligado a seleccionar a los conductores bajo estándares estrictos de seguridad, calidad, e idoneidad aplicando, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. No tener antecedentes penales, judiciales, ni policiales.
- b. Aprobar un examen psicológico.
- c. No tener un récord negativo de multas de tránsito.
- d. Tener resultado negativo en pruebas toxicológicas.
- e. Contar con cursos online para transporte de pasajeros.
- f. Contar con una licencia especial para ser operador de taxi por aplicativo.

### Anexo 3. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
PROTECCIÓN DE LA INTEGRIDAD PERSONAL DESDE UN ENFOQUE NORMATIVO EN USUARIOS DE TAXI POR APLICATIVO, FACULTAD DE DERECHO - UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, BREÑA, 2021”	¿Cómo el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda protección de la integridad personal a los usuarios del transporte público por aplicativo, en Lima, 2021?	Conocer de qué forma el ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda protección de la integridad personal a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021.	El ordenamiento jurídico en el Perú actualmente brinda poca seguridad a los usuarios del transporte público por aplicativo, Lima, 2021.	Seguridad personal Normas Taxi por aplicativo	Descriptivo Cualitativo Transversal No experimental
	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		
	a. ¿Cómo los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, se sienten seguros a nivel personal al utilizar taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021?	a. Identificar cómo se sienten en relación a la seguridad personal los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021.	a. Los participantes en el estudio se sienten con poca seguridad personal, cuando utilizan taxi por aplicativo en la ciudad de Lima, 2021.		

	<p>b. ¿Cómo se regula en otros países la protección del usuario de transporte público por aplicativo móvil y cuáles son las diferencias con nuestro país?</p>	<p>b. Identificar como se regula en otros países la protección de la seguridad del usuario de transporte público por aplicativo y establecer las diferencias con nuestro país.</p>	<p>b. En otros países la protección de la seguridad del del usuario de transporte público por aplicativo es mejor que en nuestro país.</p>		
	<p>c. ¿Cuáles serían las recomendaciones para legislación adecuada en búsqueda de asegurar la seguridad personal, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021?</p>	<p>c. Proponer recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo móvil, según los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Privada de Norte, sede Breña, 2021.</p>	<p>c. En esta investigación se establecerán recomendaciones para mejorar la legislación en búsqueda de asegurar la seguridad personal, cuando se utilice taxi por aplicativo.</p>		

#### **Anexo 4. Proyecto de ley**

El presente proyecto de ley toma como referencia el proyecto de ley presentado por el congresista Yonhy Lescano, no obstante, cuenta con artículos de mejora, especialmente el artículo 3, en concordancia con la constitución y a fin de tutelar los derechos fundamentales, incidiendo en la protección de la integridad personal desde un enfoque preventivo.

## **PROYECTO DE LEY DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE TAXI MEDIANTE EL USO DE APLICATIVOS TECNOLÓGICOS POR DISPOSITIVOS DE INTERNET MÓVIL**

### **ARTICULO 1° El servicio de taxi a través de aplicativos tecnológicos**

- 1.1) El servicio de aplicativos tecnológicos a través de celulares o de otros dispositivos de internet móvil, para conectar a los usuarios con los conductores de vehículos automotores privados para la prestación del servicio de taxi constituye para efectos de esta ley un servicio de transporte individual de pasajeros, donde el proveedor principal es el ejecutor de taxi que da el servicio.
- 1.2) Para efectos de la responsabilidad del servicio, carece de relevancia legal que el conductor o el vehículo tecnológico que prestaron efectivamente el servicio solicitado a través de un aplicativo tecnológicos, no aparezcan registrados en el mismo. En estos casos siempre prevalecerá la aplicación del principio de primacía de la realidad.

### **ARTICULO 2° Sobre el proveedor principal y el proveedor secundario**

- 2.1) Si el proveedor principal fuera una empresa extranjera o no domiciliada está obligada a constituir una subsidiaria o sucursal domiciliado en el Perú.
- 2.2) La subsidiaria o sucursal del proveedor principal está obligada a tener una oficina física en cada ciudad donde brinde el servicio, con un área de atención al cliente o usuario y otra de atención a los conductores.

- 2.3) El proveedor principal está obligado a examinar de modo presencial a cada conductor, antes de admitirlo, y a revisar presencialmente los vehículos que presten el servicio. estas revisiones deben ser, cada seis meses, como mínimo, luego de la admisión del servicio.
- 2.4) El proveedor principal debe dar cursos presenciales y actualización a los conductores, como mínimo, cada seis meses.
- 2.5) El proveedor principal y el proveedor ejecutor son solidariamente responsables por la calidad e idoneidad del servicio.
- 2.6) Para efectos de la responsabilidad civil, y de cualquier otra clase de daño o defecto respecto al servicio, el responsable inmediato frente al usuario es el proveedor principal, sin perjuicio de las responsabilidades del proveedor ejecutor.
- 2.7) Estar sujeto a la fiscalización operativa de SUTRAM , PNP y ATU.

### **Artículo 3.- Selección de conductores**

El proveedor principal está obligado a seleccionar a los conductores bajo estándares estrictos de seguridad, calidad, e idoneidad aplicando, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. No tener antecedentes penales, judiciales, ni policiales.
- b. Aprobar un examen psicológico.
- c. No tener un récord negativo de multas de tránsito.
- d. Tener resultado negativo en pruebas toxicológicas.
- e. Contar con cursos online para transporte de pasajeros.
- f. Contar con una licencia especial para ser operador de taxi por aplicativo.

#### **Artículo 4.- Responsabilidad del proveedor principal, del proveedor secundario, y del usuario**

- 4.1) El proveedor principal mantiene un registro actualizado del total de los conductores que prestan servicio por medio de su aplicativo tecnológico.
- 4.2) Si un proveedor ejecutor o conductor incurre en una conducta irregular, o comete una falta, infracción o delito antes, durante o después de finalizado un servicio, en agravio de un usuario, el proveedor principal es responsable inmediato ante el usuario y las autoridades, sin perjuicio de la responsabilidad individual y solidaria del proveedor ejecutor o conductor.
- 4.3) Si los usuarios cometen una falta o delito en agravio del proveedor ejecutor o conductor en el curso de un servicio, se activará la póliza contra todo riesgo contratada, obligatoriamente, por el proveedor principal a favor del proveedor ejecutor o conductor, sin perjuicio de la responsabilidad individual del usuario.
- 4.4) Si ocurre un accidente de tránsito cuyo resultado sea lesión o muerte del proveedor ejecutor o conductor, o los usuarios, se activa el seguro SOAT contratado por el proveedor ejecutor o conductor.

#### **Artículo 5.- Sobre el software del aplicativo tecnológico**

El software de los aplicativos tecnológicos debe incluir necesariamente:

- a) Un libro de reclamaciones virtual de conformidad con el Código del Consumidor.
- b) El envío precio a un correo del usuario, y de otra persona que éste indique al momento de su afiliación al aplicativo tecnológico, de todos los datos del conductor) nombre completo, fotografía actual, DNI, dirección domiciliaria) y del vehículo que prestará el servicio (fotografía, modelo, color, número de placa).

- c) Él envió a los correos indicados en el literal anterior, de la ruta seguida , apenas concluya el servicio .
- d) Conexión en tiempo real con el INDECOPI para el usuario presente su reclamo o denuncia.
- e) Botón de pánico en conexión con la Policial Nacional.

## **Artículo 6. Infracciones y sanciones**

6.1) Las siguientes conductas constituyen infracciones frecuentes MUY GRAVES:

- a. Prestar el servicio con microbuses o vehículos distintos a automóviles.
- b. Que el vehículo que llegue sea distinto al ofrecido en el aplicativo.
- c. Que el vehículo tenga número de placa distinto al enviado por el aplicativo.
- d. Que el vehículo tenga lunas negras.
- e. Que el servicio no tenga seguro contra todo riesgo vigente.
- f. Que el vehículo no tenga revisión técnica vigente.
- g. Que el conductor preste servicio con un vehículo distinto al registrado.
- h. Que el conductor que preste el servicio sea distinto al registrado.
- i. Que el proveedor principal altere la tarifa pactada previamente al iniciar el servicio, aumentándola al terminar el servicio.
- j. Que el proveedor principal incumpla los pagos, promociones o bonos ofrecidos a los conductores.
- k. Que el conductor no tenga SOAT vigente.

6.2) Las otras conductas que constituyen infracciones MUY GRAVES, y las conductas que constituyan infracciones GRAVES y LEVES serán tipificadas en el Reglamento.

6.3) Las multas correspondientes a las infracciones señaladas en los numerales 8.1 y 8.2 , son las siguientes :

- a) Para infracciones leves: de 0.5 UIT hasta 1 UIT.
- b) Para infracciones graves: Mas de 1 UIT hasta 10 UIT.

c) Para infracciones Muy graves: Mas de 10 UIT.

## I) EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

No cabe duda que el servicio de taxi por aplicativos tecnológicos ha mejorado el transporte privado individual de personas, porque ha puesto a disposición de los usuarios vehículos nuevos o con pocos años de antigüedad; los tiempos de espera son breves o razonables (de 5 minutos, o menos, en promedio) las tarifas compiten con el servicio tradicional de taxis, etc. Sin embargo, **es un servicio informal**, que inclusive no paga impuestos, y otorgan recibos electrónicos sin ningún valor tributario. A esto hay que añadir, que las empresas titulares de las plataformas tecnológicas, no asumen ninguna responsabilidad cuando el taxi afiliado a su plataforma, sufre accidente, o el conductor comete una falta o un delito en agravio del usuario, o cuando el conductor es asaltado en el curso de un servicio.

En el caso de Lima Metropolitana, hay un operador dominante, que tiene no menos del 60% del mercado, con un segundo operador que debe tener no menos del 25% y otros pequeños operadores, que juntos m tienen alrededor del 15% restante.

Un primer problema legal es que estos operadores no reconocen que prestan un servicio privado individual de transporte de pasajeros. Señalan que su servicio es brindan una plataforma tecnológica – un aplicativo - a través de internet que lo que hace es conectar a los conductores de taxis con los usuarios. En base a esto se autoexcluyen de las obligaciones para con los conductores. La ley tiene que poner coto a esta autoexclusión unilateral, y hacer que prevalezca el principio de primacía de la realidad, donde a ojos del usuario, y de cualquier tercero, quien presta el servicio quien aprueba a los vehículos, quien bloquea a los usuarios, etc. , es la empresa que provee la plataforma tecnológica; por

tanto, el **proveedor principal** del servicio de transporte de pasajeros, es el operador tecnológico; y el conductor afiliado del taxi, es el **proveedor ejecutor**.

La urgencia de regular este nuevo servicio radica en que el mercado de transporte de pasajeros, mediante el uso de aplicativos, realiza alrededor de un millón de viajes a la semana, y además, la clara tendencia regional, es a crear un marco legal para esta nueva modalidad de transporte privado, lo que ya ha sido hecho en México, Uruguay, Bolivia y Brasil. En Colombia, Panamá, Ecuador, Chile y Argentina se están discutiendo proyectos normativos.

En el caso del Perú , lo que ha apurado la necesidad de legislar este servicio , es que contrariamente a lo que se pensaba – el taxi por aplicativos no es lo seguro que parecía para los usuarios ,ya que en los últimos años, los conductores de esta modalidad han cometido delitos en agravio de los usuarios, y los operadores tecnológicos han pretendido en varios casos sustraerse a su parte de responsabilidad, e incluso obstruir las investigaciones, negando o hasta desapareciendo la información incriminatoria en sus bases de datos.

También, los abusos son frecuentes: como incrementar unilateralmente las tarifas cuando termina el servicio por un mayor tiempo del viaje, no obstante que, frecuentemente, la ruta la decide el propio aplicativo, o hacer incrementos unilaterales por aumento de la demanda a ciertas horas-punta del día; o hacer incrementos exponenciales de las tarifas en ciertas épocas del año (típicamente en la semana de navidad, y año nuevo, etc.).

Otro aspecto, que se realiza actualmente de manera totalmente informal, es la selección de conductores, y la revisión y comprobación de las condiciones apropiadas del vehículo.

Todo se hace por internet, no hay tramites presenciales.

Al comienzo (hace años), los propios conductores han declarado que ambos procesos eran más o menos serios, y hasta presenciales. Pero con el correr del tiempo, han devenido en meras formalidades, donde no suele comprobarse nada. y por esto, no extraña que se hayan dado tantos casos de comisión de delitos graves cometidos por conductores, que obviamente, no fueron adecuadamente indagados.

Por esto, sin perjuicio de no desalentar las innovaciones tecnológicas, es necesario, tomar las medidas legislativas para proteger a los usuarios, de la unilateralidad cuasi omnipotente del proveedor tecnológico, que suele ser transnacional que opera en varios países, y que parece creer que está por encima de las leyes de los países donde implanta sus servicios.

## **II) ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO**

El presente Proyecto de Ley no crea ningún gasto al Tesoro Público; en cambio, regula un servicio informal de una nueva modalidad de servicio de taxi mediante aplicativos tecnológicos.

## **III) EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

El Proyecto de ley crea una nueva regulación sobre el servicio de taxi mediante aplicativos tecnológicos, en el marco de la Constitución y del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## **IV) VINCULACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL**

El Proyecto de Ley está vinculado a las siguientes Políticas de Estado: A la 28ava Política (Plena vigencia de la Constitución) 17ava Política (Afirmación de la Economía Social de Mercado); y 18ava Política (Búsqueda de la Competitividad, Productividad y Formalización de la Actividad Económica).