

## **La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi sancionó a Interbank por afectar a consumidores debido a la caída no fortuita de su sistema informático**

- ✓ **Entidad bancaria recibió una multa de 19 UIT por afectar la disponibilidad de ahorros de los usuarios.**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3) del Indecopi resolvió sancionar, en primera instancia, al Banco Internacional del Perú S.A.A. (Interbank), debido a los problemas operativos que se presentaron en su sistema informático entre el 11 y 16 de diciembre de 2015, lo que perjudicó a los usuarios. Por ello, le impuso una multa de 19 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a 76 950 soles.

De acuerdo a lo resuelto por la CC3, esta contingencia, que afectó la disponibilidad de los fondos que los consumidores mantenían en sus cuentas de ahorros, así como el uso normal de los servicios contratados por ellos, fue responsabilidad del banco y no se trataría de un hecho fortuito, lo cual constituye una infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La CC3 precisó que un consumidor de servicios financieros o titular de una cuenta de ahorros, esperaría que el sistema informático del banco preste garantías suficientes para una información confiable y certera acerca de su saldo, así como disponer del mismo de acuerdo a sus requerimientos y dentro de los límites pactados.

Por tanto, el hecho de que no se haya reflejado el estado real de las cuentas sí afectó la disponibilidad de los fondos, así como el normal uso de los servicios, al registrarse operaciones erróneas y distorsionarse los saldos, impidiendo que los consumidores pudieran realizar sus transacciones de manera normal.

Cabe precisar que la resolución emitida en primera instancia ha sido apelada, y se encuentra pendiente de ser revisada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi.

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales".

El detalle de la resolución puede ser visto [aquí](#).

**Lima, 21 de agosto de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.