

PRESENTACIÓN DEL INDECOPI ANTE LA CODECO

Noviembre, 2024



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



Indecopi

31
AÑOS

Rol del Indecopi en materia de protección al consumidor



El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones

Artículo 2.- Funciones del INDECOPI.-

El INDECOPI es el organismo autónomo encargado de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 105.- Autoridad competente.

El (...) INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el (...) Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas (...), conforme al Decreto Legislativo N° 1033 (...). ***Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.***

Convocatoria a entidades competentes



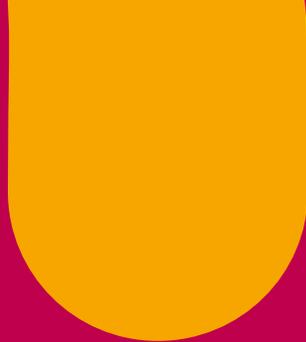
SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

**AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES - APDP**

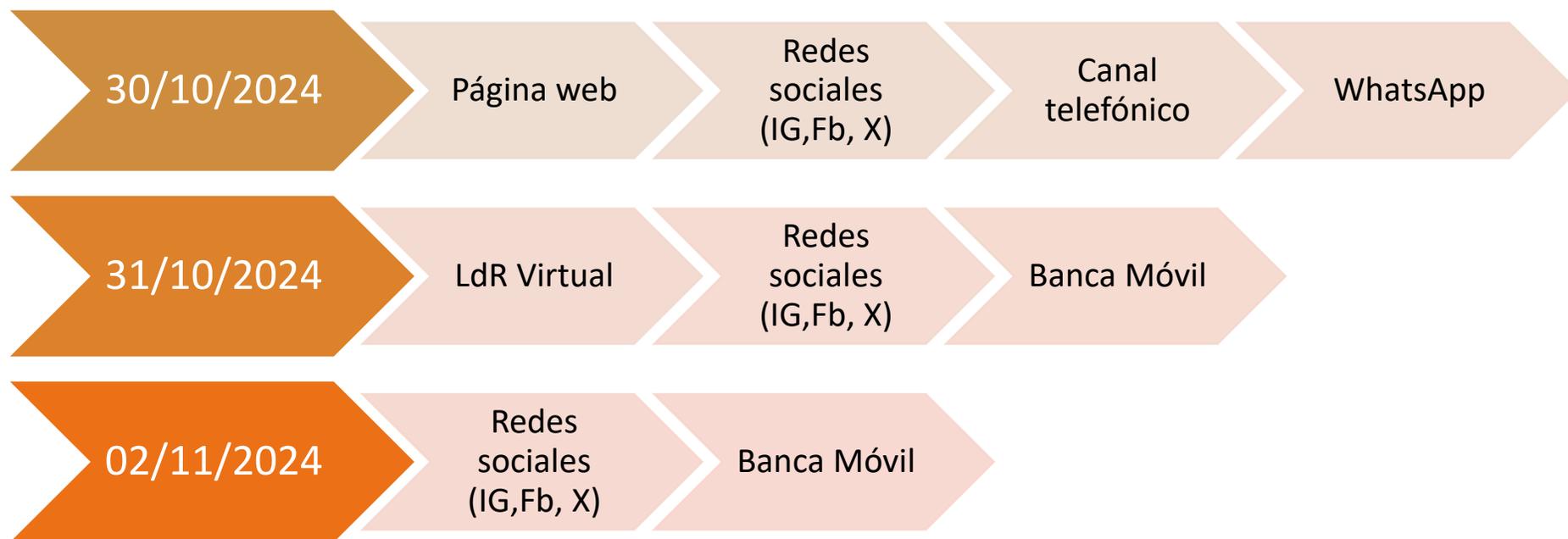


ACCIONES DEL INDECOPI

Acciones de fiscalización remotas

Fecha del evento:
30/10/2024

Objeto: Verificación de operatividad de diversos canales, información brindada incluso la referida a atención en agencias y la operatividad del libro de reclamaciones virtual



Información inmediata a la ciudadanía

Primer Comunicado

30 de octubre de 2024, 15:33 horas



COMUNICADO

El Indecopi inició monitoreo a Interbank ante las fallas operativas presentadas hoy en sus sistemas y exhorta a la entidad financiera a tomar acciones necesarias para reducir estas ocurrencias.

Respecto a la filtración de datos personales de sus clientes, el Indecopi recuerda que los bancos deben informar de manera clara y oportuna sobre las medidas que toman para la protección de la información de sus usuarios.

Lima, 30 de octubre de 2024







Segundo Comunicado (Nota de Prensa)

31 de octubre de 2024, 17:00 horas

El Indecopi inicia investigación preliminar ante reclamos reportados por usuarios de Interbank

Nota de prensa



31 de octubre de 2024 - 5:00 p. m.

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º3 del Indecopi inició una investigación preliminar a Interbank, ante las fallas operativas en sus sistemas reportados el 30 de octubre por los clientes, a nivel nacional, para lo cual se ha requerido información a la entidad bancaria y, con el apoyo de la Dirección de

Acciones de fiscalización in situ

Del 31 de octubre al 04 de noviembre de 2024

27 agencias
fiscalizadas

Objeto:

- Verificación de la operatividad de las agencias (cajeros, ventanillas y plataformas),
- De la información brindada por parte del personal en relación con los problemas presentados en los sistemas,
- La posibilidad de realizar operaciones en las distintas modalidades presenciales (ventanilla, cajero y plataforma).



Acción del Indecopi ante casos similares

- Desde 2017, la Comisión de Protección del Consumidor N° 3 ha sancionado bancos por **incumplir el deber de idoneidad al presentar problemas operativos en sus sistemas** por causar:

Caída de sus canales de atención

Problemas para el uso de tarjetas de crédito

Afectar la disponibilidad de los fondos de los clientes

Entidad Financiera	Sanción	Primera Instancia	Segunda Instancia
Interbank	15 UIT	Resolución 086-2017/CC3	Resolución 383-2018/SPC
Interbank	10 UIT	Resolución 008-2019/CC3	
BCP	9.8 UIT	Resolución 097-2019/CC3	Resolución 3648-2019/SPC
Interbank	112.5 UIT	Resolución 020-2024/CC3	En apelación

Sanciones impuestas a bancos

Según procedimiento administrativo sancionador de parte y oficio

(05/10/2020 - 04/10/2024)^{a/}

Tipo procedimiento de inicio	N.º de sanciones ^{1/}	Monto de multas en UIT
De parte	8 007	11 046.5
De oficio	15	122.3

Notas:

a/ Datos de 2024 son preliminares.

1/ Las sanciones incluyen multas y amonestaciones.

UIT: Unidades impositivas tributarias.

Acceso a la información del RIS: 04/10/2024

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi.

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

GRACIAS.