Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 14:24:45

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

OFICIO N° 0229-2023-DP/AMASPPI Lima, 18 septiembre de 2023

Señora
Milagros Cecilia Pozo Ascuña
Directora
Dirección de Fiscalización del Indecopi
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la
Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
Presente.-

Asunto: Problemas en Interbank

De mi especial consideración:

Me dirijo a usted para saludarla muy cordialmente y, a la vez, expresarle la preocupación de la Defensoría del Pueblo con relación a las diversas denuncias efectuadas a través de diversas redes sociales[1] y recabadas en algunos medios de comunicación[2], que reportan problemas en el sistema operativo del Banco Internacional del Perú (Interbank).

Sobre el particular, múltiples usuarios del Interbank señalaron que desde el 12 de septiembre del presente se habrían visto afectado en sus cuentas de ahorro, a partir del duplicado de consumos que hubieren realizado, siendo que incluso logran visualizar su saldo en cero (0) a través de la app del banco, lo que difiere de las transacciones que efectivamente señalan que habrían realizado.

Al respecto, con fecha 17 de septiembre, a las 10:01 horas el Interbank publicó un comunicado dirigido a sus clientes, señalando: *"Hemos detectado que los consumos con tarjeta de débito del día 12/09 han sido duplicados en algunos casos y podría afectar temporalmente el saldo de sus cuentas. Les aseguramos que sus saldos están seguros, y que estamos trabajando para revertir esta situación en el breve plazo"*[3].

Posteriormente, con fecha 18 de septiembre, el Interbank comunicó a sus clientes: *"Queremos informarte que ya fueron solucionados los casos de consumos duplicados de tarjetas de débito. Ahora puedes ver tu saldo de forma correcta"*[4].

En este lapso de tiempo se suma otro hecho que afecta aún más a los usuarios, como es la falta de información a la debieron haber accedido a lo largo de estos días, debido a que los canales de

[1] En Twitter, Facebook y TikTok, como: https://vm.tiktok.com/ZMjSMnRBD/, https://vm.tiktok.com/ZMjSMvf3J/, https://vm.tiktok.com/ZMjSMoqwn/ o
[2] Tales como: https://rpp.pe/peru/actualidad/interbank-responde-ante-fallas-en-su-aplicacion-el-saldo-de-muchos-usuarios-aparecio-en-cero-noticia-1505939, https://larazon.pe/interbank-usuarios-reportan-que-sus-cuentas-fueron-vaciadas/ o https://www.infobae.com/peru/2023/09/16/reportan-fallas-en-la-aplicacion-de-interbank-saldos-en-cero-y-descuentos-injustificados-generaron-preocupacion-en-los-usuarios/.
[3] Comunicado que puede ser consultado en: https://twitter.com/interbank/status/1703424242631483766?s=46&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[4] Comunicado que puede ser consultado en: https://twitter.com/interbank/status/1703786317102874718?s=46&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A

Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 14:24:45

comunicación puestos a disposición por la citada entidad bancaria en forma ordinaria, no han sido suficientes para atender las demandas de información por los problemas reportados, generando incertidumbre y malestar a sus clientes.

A ello se suma el hecho que, luego de publicado el segundo comunicado de Interbank, algunos usuarios continúan reportando problemas en sus respectivas cuentas de ahorros, desconociendo el plazo en que se regularizará su situación, es el caso de las siguientes personas:

- Jessica Huamán (@JessicaHuaman), *"a mi no me han solucionado nada! También retiré plata de mi alcancía y nunca llegó a mi cuenta, y ni siquiera contestan el teléfono!"*[5].
- NFG Milagritos ((@myrrakle), *"mi cuenta sigue en 0 desde que el sábado me quitaron todo lo que tenía disponible y sacando de mi alcancía quedaba en 0 igual, no han solucionado nada (…)"*[6].
- Patricia (@pnolasco95), *"Sigue saliendo el monto erróneo en mi cuenta!"*[7].
- Bryher Luca (@bryanlc19:ap), *"No hay nada, mi cuenta siguen en cero. Se están tomando esto con poca seriedad (…)"*[8].
- Lu (@luciana4991), *"Mi cuenta sigue en 0 y ningún canal de atención responde. Todos hemos tenido suficiente paciencia como para que saquen un comunicado tan a la ligera cuando no han solucionado NADA"*[9].
- César Combina (@cesarcombina), *"El problema no es sobre cobros duplicados sino de desaparición de fondos de cuentas de ahorro, lo que es muy preocupante. Lo ideal es que activen una línea telefónica especial para revisar caso por caso y ayudar a los perjudicados"*[10].
- Rosa_inc (@rosa_irc), *"Eso es mentira. Solo me han devuelto lo que de llevaron el domingo. Me faltan 1000 soles del sábado!! Cuando piensan dar solución"*[11].
- Melina (@melina_vc), *"Es mentira. El problema continúa. Aún no reponen el dinero de mis cuentas. @interbank no contestan llamadas ni mensajes. Esto es el colmo!"*[12].
- Edu (@Dukipai_00), *"Ni si quiera puedo comunicarme con ustedes, llamo y se cuelga directamente la llamada"*[13].
- Rossemery (@romisita09), *"Aun no me devuelve mi dinero, me acabo de comunicar por el WhatsApp y me dicen que espere 24 horas(…)"*[14].

Tomando ello en consideración, en el marco de nuestras competencias constitucionales previstas en el artículo 162° de la Constitución Política y en el artículo 26° de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, le recomendamos a usted lo siguiente:

a) Iniciar una investigación de oficio que determine las eventuales vulneraciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en perjuicio de diversos usuarios del Banco Internacional del Perú que se hubieren visto afectados.

[5] https://twitter.com/jessicahuaman_/status/1703799005354819950?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[6] https://twitter.com/myrrakle/status/1703798881170104750?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[7] https://twitter.com/pnolasco95/status/1703786636431987116?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[8] https://twitter.com/bryanlc19_ap/status/1703788307253993674?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[9] https://twitter.com/luciana4991/status/1703800772641595571?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[10] https://twitter.com/cesarcombina/status/1703800178258452786?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[11] https://twitter.com/melina_vc/status/1703788187556983018?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[12] https://twitter.com/melina_vc/status/1703788187556983018?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[13] https://twitter.com/dukipai_00/status/1703787035910172768?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A
[14] https://twitter.com/romisita09/status/1703789279107764668?s=12&t=mdYmx6xna4a0fuDkqoE45A

Firmado digitalmente por: VASQUEZ NOBLECILLA Lissette FAU 20304117142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/09/2023 14:24:45

b) Poner en conocimiento del órgano resolutivo competente el informe que elaboren a partir de la investigación de oficio, a efecto de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, de ser el caso.

Mucho agradeceré a usted se sirva informar de las acciones dispuestas en el plazo de quince (15) días calendario[15], a través de la Mesa de Partes Virtual de la Defensoría del Pueblo (https://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/) o al correo electrónico apalomino@defensoria.gob.pe.

En la confianza de contar con su gentil atención, me valgo de la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente
Lissette Vásquez Noblecilla
Adjunta a la Defensora del Pueblo en Medio Ambiente,
Servicios Públicos y Pueblos Indígenas (e)
lvasquez@defensoria.gob.pe

LVN/aps

[15] Según el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley N° 26520.