



Asamblea Nacional

Secretaría General

TRÁMITE LEGISLATIVO 2021-2022

ANTEPROYECTO DE LEY: **032**

PROYECTO DE LEY:

LEY:

GACETA OFICIAL:

TÍTULO: QUE CREA LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS Y ESTABLECE EL REGIMEN DE DEFENSA Y PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS DE LA REPUBLICA DE PANAMA.

FECHA DE PRESENTACIÓN: **25 DE JULIO DE 2022.**

PROPONENTE: **H.H.D.D. ZULAY RODRIGUEZ, MIGUEL FANOVICH Y ELIAS VIGIL.**

COMISIÓN: **COMERCIO Y ASUNTOS ECONÓMICOS.**



Asamblea Nacional

ASAMBLEA NACIONAL SECRETARÍA GENERAL	
Presentación	25/7/2022
Hora	5:27p
A Debate	
A Votación	
Aprobada	Votos
Rechazada	Votos
Abstención	Votos

Panamá, 20 de julio del 2022.

Honorable Diputado
Crispiano Adames Navarro
Presidente de la Asamblea Nacional
Órgano Legislativo
E. S. D.

Señor Presidente:

En ejercicio de la iniciativa legislativa consagrada en la Constitución Política de la República de Panamá y en el Reglamento Orgánico del Régimen Interno de esta Asamblea Nacional, actuando en nuestra condición de Diputada de la República, presentamos para su consideración el Anteproyecto de Ley **“Que crea la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros y establece el régimen de defensa y protección de los consumidores de servicios financieros de la República de Panamá”**, el cual amerita la siguiente exposición de motivos.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:

La defensa de los derechos e intereses de los consumidores ha constituido y constituye una de las grandes preocupaciones de la sociedad, teniendo en cuenta la posición privilegiada que han asumido las entidades de crédito, financieras y sobre todo las bancarias, a contrario del consumidor, que ha quedado relegado a un mero adherente del contrato, erigiéndose como la parte débil de esta relación contractual. Ello, debido especialmente a los contratos de adhesión, consecuencia del fenómeno de la contratación en masa, sin ningún tipo de fiscalización y que por lo general, están llenos de cláusulas abusivas, que refuerzan las ventajas desproporcionadas a favor de esas instituciones, dejando en total indefensión a los clientes y consumidores de servicios financieros.

Tradicionalmente en Panamá, las entidades que prestan servicios financieros elaboran, de forma unilateral, formularios-tipo y contratos de adhesión que restringen, hasta casi anular, el poder de negociación del consumidor sobre las condiciones que le van a ser impuestas. De ahí la preocupación por defender los derechos de los consumidores, en general y de los usuarios de servicios financieros, en particular.

El atraso a propósito, para proteger a los mismos malos empresarios de siempre, es una deuda moral del Estado panameño para con los consumidores de servicios financieros. La

protección de sus garantías y derechos en el mundo, data del año 1975, con la adopción de la Resolución del Consejo de 14 de abril, relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores, cuyo artículo 3, declaraba que “en lo sucesivo el consumidor no es considerado ya solamente como un comprador o un usuario de bienes o servicios para un uso personal, familiar o colectivo, **sino como una persona a la que conciernen los diferentes aspectos de la vida social que pueden afectarle directa o indirectamente como consumidor**”.

Esta tardanza en la salvaguarda de las garantías y los derechos de los consumidores de servicios financieros no es casual en Panamá, ya que grupos económicos se imponen siempre con el tráfico de influencias, los acuerdos de camarillas, con conductas monopólicas y oligopólicas que consigue la fuerza del Estado con los diferentes gobiernos de turno, en contra del resto de los panameños. De esta mala práctica, se obtienen muchas veces y hasta de manera inmoral, subsidios, créditos fiscales y un sinnúmero de beneficios negados al resto del país, como por ejemplo, liberalización en las tasas de intereses, eliminación del delito de Usura en el Código Penal, el privilegio de auto regularse a través de Decretos y de Juntas Directivas compuestas por personas con un grave problema de conflicto de intereses, como sucede en el mercado de valores y en la banca, por citar un par de ejemplos.

Recordemos lo sucedido en la década de los años ochenta, en plena crisis, los bancos decidieron unilateralmente cerrar sus puertas y negarles a los cuentahabientes, sus clientes, de poder retirar su propio dinero, para luego inventarse la figura de los CEDIS, en donde obligaban a los cuentahabientes a pagarles hasta 30% de descuento a favor de los bancos, sobre el monto que querían retirar, para poder tener acceso a su propio dinero. Están acostumbrados a hacer lo que les da la gana y no hay autoridad que les haga cumplir la ley y mucho menos respetar las garantías y derechos de sus clientes y consumidores de servicios.

En nuestro país, por el doble rasero de siempre, ni siquiera se cumple con el estándar mínimo de protección que ofrecen otros países a sus nacionales, pues con mayor frecuencia los consumidores realizan transacciones nacionales y transnacionales, a través de las plataformas o portales virtuales que las propias entidades de crédito ponen a disposición de los consumidores, lo que debería traer precios y costos más competitivos, que, a la vez, mejoren el servicio que ofrecen. **Nada de eso se ve en Panamá. Por el contrario, los intereses las cláusulas abusivas y los comportamientos oligopólicos de estas instituciones son cada día más evidentes e inmorales.**

En nuestro país las estructuras institucionales son creadas para proteger intereses mezquinos de los grupos económicos y eso tiene acabar. En cambio, a nivel internacional,

“la consagración de un sistema de protección de los derechos de los consumidores es producto de la modernidad, resultado del Estado de derecho.

Esta propuesta legislativa será un fuerte impulso para el llamado Derecho de competencia y Derecho de consumo, para que nuestra legislación se adapte a las exigencias de dicha materia, que son ya una realidad en países más desarrollados que tienen una verdadera economía capitalista, con libre mercado, libre competencia y sobre todo, defensa de los derechos de los consumidores.

Basta recordar el actuar anti solidario de los bancos, financieras, administradoras de tarjetas de crédito y las empresas distribuidoras de luz eléctrica que hasta el último momento se negaban a ser solidarios con el pueblo panameño, producto de la crisis económica surgida por la Covid-19, tanto que, hubo que obligarlos por ley y aun así, hicieron lo que les dio la gana.

Irónicamente, son de las empresas más protegidas y subsidiadas del país, las que le han dado la espalda a los micro, pequeños y medianos empresarios, a pesar de que los bancos, les dieron mil millones en subsidio para que supuestamente no perdieran liquidez; dinero que dicen no haber utilizado, pero que en la práctica sí lo utilizaron como garantía a nivel internacional para ellos conseguir mejores financiamientos y al voltearse, cobrarle más intereses a sus clientes en reestructuraciones de créditos leoninas, de las cuales se tienen quejas todos los días.

La única forma en que se pudo detener la anti solidaridad de los bancos y de que no abusaran de sus clientes y cuentahabientes, fue a través de la Ley 156 de 30 de junio de 2020, que dictó medidas económicas y financieras para contrarrestar los efectos del COVID-19 en la República de Panamá, en cuyo artículo 6, se le prohibió a las entidades bancarias, cooperativas y financieras efectuar cobros, aumentar tasas de intereses aplicadas, recargos o cualquier otro interés por falta de pago, pago atrasado o por cualquier otro motivo, artículo que nos permitimos citar textualmente.

Artículo 6.- Las entidades bancarias cooperativas y financieras no podrán efectuar cobros aumentar las tasas de interés aplicadas, recargos o cualquier otro interés por falta de pago, pago atrasado o por cualquier otro motivo sobre los créditos incluidos en el artículo 2 del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2020. La Superintendencia de Bancos, el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, el Ministerio de Comercio e Industrias y demás autoridades competentes estarán obligados a velar por el estricto cumplimiento y aplicarán las sanciones establecidas.

Esto aplicará a todos los trabajadores a quienes se les haya reducido su jornada laboral con disminución de salario, suspendido o cesado su contrato laboral, así como a las personas naturales, jurídicas o independientes que hayan reducido o cerrado operaciones producto de la pandemia del COVID - 19.

A pesar de ello y de criticar fuertemente la moratoria y de decir que no era técnica y que afectaría el centro bancario de Panamá y su sistema financiero, el Órgano Ejecutivo prorrogó la moratoria dos veces, la primera que la extendió hasta el 30 de junio de 2021 y la segunda, que la extendió hasta el 30 de septiembre de 2021.

¿Si la moratoria fue tan mala por qué la extendieron dos veces? La gran diferencia es que la primera fue por Ley, que fue la única forma de ponerle un alto a las financieras y bancos en este país. Las otras dos, fueron por acuerdos que deciden siete (7) personas con un alto grado de conflicto de interés, y que **NO TIENEN FUERZA DE LEY**.

El argumento que la moratoria los iba a quebrar es falsa. Los bancos en Panamá hoy día **cobran en hipotecas**, en términos generales, **intereses** que van desde un 5.5% hasta un 15% anual, en cambio en Estados Unidos y Europa, están a 0.25% anual.

Los bancos en Panamá hoy día, **cobran en tarjetas de crédito**, en términos generales, **intereses** que van desde 19.75% hasta 28% anual, en cambio en Estados Unidos están de 0% a 5% anual. Sin embargo, **los bancos pagan a sus cuentahabientes** que depositan sus dineros en los mismos, **intereses que van de 0.25% a 1%**, en términos generales, al año.

los **bancos están subsidiados por el régimen de intereses preferenciales, el porcentaje de interés que dejan de ganar se los reembolsa el Estado con nuestros impuestos**. Igual situación con los préstamos que otorgan bajo el **régimen FECI**, los **bancos siguen subsidiados por el Estado**, ya que el porcentaje de intereses que dejan de ganar se los paga el Estado con el dinero proveniente del 1% de sobre tasa que nos cobran a todos los panameños que tenemos préstamos personales o comerciales por encima de b/.5,000.00. Otra vez los bancos no pierden.

El Estado **subsidia a los bancos, permitiéndoles que se deduzcan del impuesto sobre la renta, todos sus costos para la retención y mantenimiento del pago del Impuesto de Inmueble**. Las tasas que pagan de Impuesto sobre la Renta son ridículas **gracias al subsidio de la tasa de interés interbancario**.

Y, por si fuera poco, **se sigue subsidiando a los bancos a través de la Bolsa de Valores de Panamá**, en la que se **autofinancian y compran todas las emisiones de títulos valores**

para beneficiarse de los incentivos fiscales y pagar menos impuestos. Si se le quita ese beneficio y subsidio a la Bolsa de Valores desaparecería por la falta de un mercado e inversionistas reales, ya que todo es deuda subordinada y nadie está dispuesto a comprar bajo esos parámetros. De ahí que a nivel regional se ha quedado rezagada en comparación con otros países de la región, ya que está hecha a la medida para los mismos de siempre.

En cuanto a ganancias y utilidades. los bancos en Panamá, durante los años **2017, 2018 y 2019**, terminaron con **utilidades (ganancias) netas por más de ocho mil millones de dólares.** Esto significa que luego de cubrir sus gastos operativos y pagar sus impuestos se ganaron esa suma en plena desaceleración económica.

Durante esos tres años, a pesar del mal momento económico para todos los panameños, los bancos **aumentaron sus tasas de intereses** para **préstamos y tarjetas de crédito.** Los **activos bancarios** en Panamá al mes de marzo de 2020, ascienden a la suma de \$127,988,037 millones de dólares. **Aumentaron 3%.** la **utilidad de los bancos aumentó** a diciembre de 2019, 0.8% y tuvo una capacidad eficiente de ingresos de 2.0%.

Por otro lado, respecto a los depósitos bancarios, estos aumentaron en plena Pandemia, en 77, 658 millones al mes de abril de 2020. El crecimiento de los depósitos favoreció las condiciones de liquidez de los bancos y aumentó 14% por lo que los **bancos incrementaron su patrimonio en 7.9%.**

Por último, en cuanto a la liquidez de los bancos, al mes de diciembre de 2019 era de 61.2%, es decir, el doble del requerido por mandato de ley. **y en plena Pandemia, el gobierno les da mil millones de dólares más.**

Dentro de las nuevas disposiciones de liquidez (Acuerdo 2 de 2018), se estableció el Ratio de Cobertura de Liquidez a corto plazo (LCR), el cual garantiza que los bancos tengan un fondo adecuado de activos líquidos de alta calidad y libre de cargas, que puedan convertirse fácil e inmediatamente en efectivo en los mercados a fin de cubrir sus necesidades en un escenario de problemas de liquidez. A estas alturas casi el 90% de los bancos lo cumplen a cabalidad.

El indicador de adecuación de capital duplica el requerido por Ley de 8% y alcanza a diciembre de 2019, un 15.4%, lo que incluye riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operativo.

Todos los bancos están asegurados y reasegurados. Desde el año 2003, todos los bancos están obligados por Ley a tener provisiones para contra restar riesgos y evitar el deterioro de sus carteras, dichas provisiones son individuales, por grupos y genéricas. Dichas provisiones ascienden aproximadamente a más de \$1,300 millones de dólares.

No obstante, el panorama antes descrito, la Superintendencia de Bancos, ha manifestado a través de su rector, que solamente han recibido cuatro quejas, a pesar de las miles de quejas que se ven a diario en medios de comunicación y redes sociales, debidamente documentadas con pruebas y videos, de las cuales el Superintendente dice desconocer.

Prueba de la falta de respuesta y solidaridad bancaria, es lo sucedido este fin de semana, cuando clientes del Banco General, amanecieron con descuentos en sus cuentas bancarias, sin ningún tipo de explicación. Luego de las virales quejas de sus clientes ante la maniobra abusiva y desproporcionada, como a las que están acostumbrados, quedó una disculpa, sobre el supuesto de que se trató de un “error involuntario” y se dio sin querer. Estos son los abusos que el pueblo panameño tienen que pasar a diario, por las supuestas políticas bancarias que cada banco le da la gana de implementar, y todo esto sucedió en un banco, que en plena Pandemia obtuvo ganancias por el orden, de 155.16 millones de dólares, en concepto de utilidades para sus accionistas, en lo que va del ejercicio fiscal del año 202. Y a pesar de esto, lloraron y fueron a quejarse con el Presidente de la República, indicando que con la ley de moratoria iban a quebrar.

Esta situación es insostenible y no lo podemos permitir. Nosotros como Honorables Diputados de la República, estamos convencidos y seguiremos luchando para que en Panamá tengamos una verdadera economía capitalista, con un verdadero libre mercado y libre competencia, fundamentados en la ley de la oferta y la demanda en donde todos puedan tener los mismos derechos y beneficios y no, lo que se está dando en la realidad, que es el tráfico de influencias, para que los mismos de siempre se beneficien, se hagan más ricos a costa del trabajo, el sacrificio del pueblo panameño.

Espero que la presente iniciativa de ley, que presento en el día de hoy, para la consideración de esta augusta cámara, alcance, luego de los debates y consensos necesarios, el sitio de Ley de la República, lo que redundará en beneficio de la familia panameña, sobre todo, para que exista un sistema de pesos y contrapesos donde se protejan las garantías y derechos de los consumidores de servicios financieros en nuestro país.



H.D. Zulay Rodríguez Lu
Diputada d la República
Circuito 8-2



ASAMBLEA NACIONAL SECRETARÍA GENERAL	
Presentación	25/9/2022
Hora	5:27p
A Debate	
A Votación	
Aprobada	Votos
Rechazada	Votos

ANTEPROYECTO DE LEY No.

De de de 2022.

“Que crea la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros y establece el
régimen de defensa y protección de los consumidores
de servicios financieros de la República de Panamá”

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

Título I

Del Régimen de Defensa y Protección del Consumidor Financiero.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1.- Objeto. La presente ley y régimen tiene por objeto establecer el régimen, los principios y reglas que rigen la defensa y protección de los consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. Esta Ley se aplicará a las relaciones entre los consumidores de servicios financieros en la República de Panamá y las entidades, ya sean públicas o privadas, vigiladas y fiscalizadas por la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, sin perjuicio de otras leyes o disposiciones jurídicas que contemplen medidas o instrumentos especiales de protección a los consumidores de servicios financieros.

Artículo 3.- Glosario. Para los efectos de la presente Ley, se establecen las siguientes definiciones:

- 1. Concepto de Consumidor de Servicios Financieros.** Toda persona sea natural o jurídica, que sea consumidor, cliente, usuario o cliente potencial de servicios bancarios, fiduciarios, hipotecarios, de empresas financieras, administradoras de tarjetas de crédito, empresas aseguradoras, cooperativas, jubilaciones privadas y del mercado de valores, ofrecidos y brindados por las entidades fiscalizadas.
- 2. Entidades prestadoras de servicios financieros.** Todas las entidades bancarias, fiduciarias, hipotecarias, empresas financieras, administradoras de tarjetas de crédito, empresas aseguradoras, cooperativas, jubilaciones privadas y del mercado de valores, legalmente establecidas en la República de Panamá, sean éstas públicas o privadas.

3. **Entidades fiscalizadas.** Entidades las bancarias, fiduciarias, hipotecarias, empresas financieras, administradoras de tarjetas de crédito, empresas aseguradoras, cooperativas, jubilaciones privadas y del mercado de valores, legalmente establecidas en la República de Panamá, para brindar y prestar sus servicios, sean éstas públicas o privadas.

Capítulo II

Principios Rectores

Artículo 4.- Para los efectos de la presente Ley, se establecen los siguientes principios generales:

1. **Debida Diligencia.** Las entidades fiscalizadas por la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros, deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que éstos reciban toda la información y la atención debida, de manera respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones, procurando la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
2. **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las normas o disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, las entidades fiscalizadas y los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes, en la celebración de los contratos mediante los cuales se documente e instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que las primeras ofrezcan. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas establecidas en la ley y no podrá establecerse tratamiento diferente e injustificado a los consumidores financieros.
3. **Transparencia e información.** Las entidades fiscalizadas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades fiscalizadas.
4. **Trámite de quejas.** Las entidades fiscalizadas deberán atender eficiente y debidamente en un plazo no mayor de quince días calendarios, las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas e implementar las acciones de corrección que correspondan.
5. **Conflictos de interés.** Las entidades fiscalizadas no podrán tener conflictos de interés que surjan en el desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros. Las entidades fiscalizadas, deberán manejarse

siempre con las mejores prácticas, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, evitando las ventajas desproporcionadas a su favor.

6. **Docencia.** Las entidades fiscalizadas, procurarán una adecuada educación de los consumidores financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrecen, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
7. **Derecho a organizarse.** Todos los clientes o consumidores de servicios financieros, tienen derecho a organizarse legalmente a través de grupos u organizaciones de consumidores de servicios financieros, para lo hacer valer y defender sus derechos.
8. **Ingreso mínimo vital.** Suma de dinero mínimo que mantienen los clientes o consumidores de servicios financieros que les permite condiciones mínimas dignas de existencia para el desarrollo del individuo.

Capítulo III

Derechos y Obligaciones de los Consumidores.

Artículo 5.- Derechos. Los clientes o consumidores de servicios financieros, tendrán como mínimos, durante todos los momentos de su relación con las entidades fiscalizadas, los siguientes derechos:

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades fiscalizadas;
- b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información completa, transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados por las entidades fiscalizadas. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado;
- c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades fiscalizadas;
- d) Recibir una adecuada información respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades fiscalizadas así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos;

- e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante las entidades fiscalizadas, las que deberán responder por escrito en un período no mayor de quince días calendarios;
- f) Si la respuesta descrita en el literal e anterior no es satisfactoria para el cliente o consumidor, éste podrá elevar consulta o presentar formal petición, queja o reclamo ante el Despacho del Defensor del Consumidor de Servicios Financiero de Panamá;
- g) Los clientes o consumidores de servicios financieros, tienen derecho a no firmar documentos en blanco; y,
- h) Los clientes o consumidores de servicios financieros, tienen derecho a no firmar contratos de adhesión con cláusulas abusivas.
- i) A mantener un ingreso mínimo vital que no esté sujeto a retención del banco.

Artículo 6.- Buenas prácticas. Son buenas prácticas de protección de los clientes o consumidores de servicios financieros, las siguientes:

- a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentra debida y legalmente autorizada, por alguna autoridad competente de la República de Panamá;
- b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas;
- c) Estar anuente de las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad fiscalizada sobre el manejo de productos o servicios financieros;
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos; e,
- e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

Artículo 7.- Garantías de protección. El no ejercicio de las buenas prácticas de protección propia por parte de los clientes o consumidores de servicios financieros, no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades fiscalizadas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades fiscalizadas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los clientes o consumidores de servicios financieros.

Artículo 8.- Obligaciones de los consumidores. Los clientes o consumidores de servicios financieros, tendrán el deber y la obligación de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades fiscalizadas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes, obligaciones y de actualizar los datos que así lo requieran.

Capítulo IV.

Obligaciones de las Entidades Fiscalizadas

Artículo 9.- Obligaciones de las entidades fiscalizadas. Las entidades fiscalizadas tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información al público respecto del Defensor de los Consumidores de Servicios Financieros de Panamá;
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- c) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, completa, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado;
- d) Contar con un Sistema de Atención al Cliente o Consumidor Financiero, según lo establezca la Ley;
- e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales desproporcionados a su favor o de convenir cláusulas abusivas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual;
- f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos, según la Ley;
- g) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al cliente o consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad fiscalizada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia;
- h) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al cliente o consumidor financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados;
- i) Guardar la reserva de la información suministrada por el cliente o consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes de ser requeridas;
- j) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el cliente o consumidor financiero lo solicite, de

conformidad con el procedimiento establecido para tales efectos, salvo aquellos casos en que la entidad fiscalizada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa;

- k) Atender y dar respuesta oportuna a las consultas, solicitudes, quejas o reclamos formulados por los clientes o consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para tales efectos, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables;
- l) Proveer los recursos económicos, humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficaz, eficiente y oportuna a los clientes o consumidores financieros;
- m) Las consultas, solicitudes, quejas o reclamos formulados por los clientes o consumidores de servicios financieros son gratuitas. Las entidades fiscalizadoras tendrán prohibido cobrar por las mismas;
- n) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá;
- o) Reportar a la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, en la forma que ésta señale, los precios de todos los productos y servicios que se ofrezcan al público. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad fiscalizada en sus oficinas, los cajeros de su red, su página de Internet, redes sociales y cualquier plataforma digital o tecnológica;
- p) Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no;
- q) Disponer de los medios tecnológicos, digitales, electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan;
- r) Actuar de manera oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, el Ministerio Público, las autoridades judiciales, administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad;
- s) No solicitar al cliente o consumidor financiero información que ya repose en la entidad fiscalizada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del cliente o consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera;
- t) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades

fiscalizadas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá; y,

- u) Las demás previstas en esta ley, leyes y normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los clientes o consumidores financieros, así como de las instrucciones que emita la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, en el ejercicio de sus funciones y los organismos de autorregulación y fiscalización en sus reglamentos.

Capítulo V.

Sistema de Atención al Cliente o Consumidor.

Artículo 10.- Sistema de atención al cliente o consumidor. Las entidades fiscalizadas deberán implementar un sistema de atención al cliente o consumidor financiero, que deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) Las políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del cliente o consumidor financiero y que propicien un ambiente de atención y respeto para el mismo;
- b) Los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, las obligaciones y los derechos consagrados en la presente ley y otras relacionadas y complementarias;
- c) Los mecanismos para suministrar información adecuada en los términos previstos en esta ley, en otras disposiciones y en las instrucciones que para el efecto imparta la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá;
- d) El procedimiento para la atención de consultas, peticiones, quejas, denuncias o reclamos; y,
- e) Los mecanismos que le permitan a las entidades fiscalizadas la producción de estadísticas sobre tipologías de consultas, peticiones, quejas, denuncias o reclamos en aras de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Parágrafo.- La Defensoría de los Consumidores de los Servicios Financieros de la República de Panamá, impartirá las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente y definirá el plazo máximo en el cual las entidades lo deberán tener implementado.

Artículo 11. Los objetivos fundamentales de estas políticas, procedimientos y controles adoptados por la entidad para procurar la debida protección del cliente o consumidor financiero serán las siguientes:

- 1) Procurar la educación financiera de sus clientes o consumidores respecto de las diferentes operaciones, servicios, mercados y tipo de actividad de las

entidades vigiladas, así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

- 2) Capacitar a sus empleados, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios o productos a los clientes o consumidores financieros.
- 3) Instruir a todos sus empleados respecto de la figura, funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes, relacionados con el Defensor del Consumidor de Servicios Financiero y de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá;

Artículo 12.- Contenido de información mínima. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades fiscalizadas deben informar a los clientes o consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, el costo del dinero, cómo se fijan los intereses, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad fiscalizada esté obligada a proporcionar, para que el cliente o consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

Toda la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado. La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, deberá impartir instrucciones especiales referidas a la información que será suministrada a los clientes o consumidores financieros de manera previa a la formalización del contrato, al momento de su celebración y durante la ejecución de este, indicándole a la entidad fiscalizada los medios y canales que deba utilizar, los cuales deben ser de fácil acceso y gratuitos para los clientes o consumidores financieros.

Artículo 13.- Formalización de contratos. Previo a la celebración de cualquier contrato, las entidades fiscalizadas deberán proveer al potencial cliente una lista detallada, de manera gratuita, de todos los cargos o costos por utilización de los servicios o productos, tales como comisiones de manejo, comisiones por utilización de cajeros electrónicos propios o no, costos por estudios de créditos, seguros, consultas de saldos, entre otros.

Asimismo, deberán informarse los demás aspectos que puedan implicar un costo para el cliente o consumidor financiero, como sería la exención o no del pago de tributos, ya sean estos impuestos, tasas, sobretasas o contribuciones especiales, entre otros debidamente establecidas en la Ley. Adicionalmente, deberán indicar al cliente o consumidores, los canales a través de los cuales puede conocer y es publicada cualquier modificación de las tarifas o costos, que se pueda efectuar en desarrollo del contrato celebrado con la entidad.

Igualmente, las entidades fiscalizadas deberán informar de manera clara, la obligatoriedad de las decisiones del defensor del cliente o consumidor de servicios financieros, así como el rango o tipo de consultas, peticiones, quejas o reclamos a las que aplica. Esta información deberá ser suministrada a los clientes o consumidores de la entidad fiscalizada, con una periodicidad por lo menos anual y por escrito.

Artículo 14.- Publicidad de los contratos. Las entidades fiscalizadas deberán publicar en su página de Internet el texto completo de los modelos de los contratos de todos los servicios que ofrecen a sus clientes o consumidores, en la forma y condiciones que señale la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, para consulta de los clientes o consumidores financieros.

Artículo 15.- Publicidad de precios y costos. La Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, deberá publicar semestralmente, en medios de comunicación social de alcance y circulación nacional y en forma comparada, el precio de todos los productos y servicios que las entidades fiscalizadas ofrezcan de manera masiva al público.

Artículo 16.- Notificaciones. Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto y las disposiciones generales de esta ley así como las específicas de otras normas complementarias, deberá ser notificada previamente y de manera personal, a los clientes o consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato.

En el evento en que la entidad fiscalizada incumpla esta obligación, el cliente o consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna, sin perjuicio de las obligaciones que según el mismo contrato deba cumplir y de las responsabilidades legales que puedan surgir contra la entidad fiscalizada por su incumplimiento.

Capítulo VI.

Prácticas y Cláusulas Abusivas.

Artículo 17. Ingreso mínimo vital. Todo usuario o cliente de servicio financiero tiene derecho a un ingreso mínimo vital que le permita desarrollar condiciones de vida dignas, que, para los efectos de la presente Ley, se fija en mil balboas (B/. 1.000.00). Esta suma no podrá ser retenida o debitada por las entidades fiscalizadas para hacer efectiva una obligación de naturaleza crediticia, cualquiera sea su naturaleza.

Artículo 18.- Prohibiciones. Se prohíben las cláusulas abusivas en los contratos de servicios bancarios y financieros, sean éstos de adhesión o de cualquier otra modalidad contractual, que:

a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los

consumidores financieros;

b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero;

c) Incluyan espacios en blanco;

d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero;

e) Que obligue a dirimir conflictos a través de arbitraje;

f) Que obligue a renunciar a la jurisdicción para efectos de posibles litigios legales;

g) Realizar débitos o retenciones a las cuentas que mantengan la suma mil balboas (B/. 1.000.00) o menos, como saldo, y,

h) Las demás que establezca la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá.

Parágrafo. - Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos legales para el consumidor de servicios financieros.

Artículo 19.- Prácticas abusivas. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades fiscalizadas, las siguientes:

a) El condicionamiento al consumidor de servicios financieros por parte de la entidad fiscalizada, de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones fiscalizadas, a través de su red de oficinas, partes relacionadas o del mismo grupo económico, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación;

b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor o cliente;

c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes o de cualquier tipo de reclamo en contra del cliente o consumidor de servicios financieros

d) Realizar descuentos o retenciones a las cuentas de sus clientes sin previa notificación y aceptación, siempre que las mismas mantengan un saldo de mil balboas (B/. 1.000.00) o menor de esta suma; y,

e) Las demás que establezca la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá.

Parágrafo.- Las prácticas abusivas están prohibidas por parte de las entidades fiscalizadas, a partir de la entrada en vigencia de la presente norma ley; y, serán sancionables conforme lo dispone nuestra legislación.

Artículo 20.- Pronunciamientos y decisiones. - Los pronunciamientos y las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, tendrán factor vinculante y, por tanto, serán de obligatorio cumplimiento, sin

perjuicio de las acciones penales que pudiese presentar según corresponda, en el ejercicio de sus funciones, contra aquellas entidades fiscalizadas que violen la ley.

Título II

La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros

Capítulo I

Del Funcionamiento de la Defensoría

Artículo 21.- La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros. Se crea la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, como organismo autónomo del Estado, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, presupuestaria y financiera.

Artículo 22.- Jurisdicción. La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, tendrá mando y jurisdicción en toda la República de Panamá.

Artículo 23.- Competencia. La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, tendrá competencia privativa para fiscalizar, regular y sancionar a todas las entidades prestadoras de servicios financieros, como las bancarias, fiduciarias, hipotecarias, empresas financieras, administradoras de tarjetas de crédito, empresas aseguradoras, cooperativas, de jubilaciones privadas y del mercado de valores, legalmente establecidas en la República de Panamá, sean éstas públicas o privadas. Así como también, a otras entidades y actividades que le sean asignadas en el futuro por otras leyes.

Artículo 24.- Autonomía. A fin de garantizar su autonomía, se establece que la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá:

- a) Tendrá fondos separados e independientes del Gobierno Central, los cuales administrará privativamente con plena libertad y autonomía.
- b) Aprobará su presupuesto de rentas y gastos, para ser posteriormente incorporado al Presupuesto General del Estado.
- c) Establecerá su estructura orgánica y administrativa con facultad para escoger, nombrar y destituir a su personal, así como para fijar su remuneración y beneficios.
- d) Actuará con independencia en el ejercicio de sus funciones y estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, conforme lo establecen la Constitución Política de la República. Esta fiscalización no implicará en forma alguna injerencia en las facultades administrativas de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá.
- e) Gozará de las mismas garantías que se establezcan en favor del Estado y de las entidades públicas.

Artículo 25.- Objetivos. Son objetivos de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá:

- a) Defender las garantías y derechos de los clientes y consumidores de los servicios financieros que legalmente se prestan en la República de Panamá.
- b) Velar por la solidez y eficiencia del sistema financiero panameño.
- c) Fortalecer y fomentar condiciones propicias para el desarrollo del sistema financiero de Panamá y de la defensa de las garantías y derechos de sus clientes y consumidores.
- d) Exigir la confianza pública en el respeto de los derechos y garantías de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- e) Inspeccionar y exigir que las entidades fiscalizadas bajo la presente Ley, respeten las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.

Artículo 26.- Funciones. Son funciones de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá:

- a) Inspeccionar y exigir que las entidades fiscalizadas bajo la presente Ley, respeten las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- b) Inspeccionar y exigir que las entidades fiscalizadas bajo la presente Ley, tengan procedimientos adecuados que permitan la supervisión y el control de sus actividades nacionales e internacionales, en función del respeto de las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- c) Desarrollar las disposiciones del régimen de defensa de las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá. Cuando dicha función se ejerza la hará el Defensor mediante resolución.
- d) Imponer las sanciones administrativas y pecunarias correspondientes, a las entidades fiscalizadas en la presente Ley, que violen las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- e) Ejercer las funciones que le sean asignadas por la Constitución, esta Ley o por otras leyes.

Artículo 27.- Cargos. Los cargos de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, serán ocupados solamente por personas que reúnan los requisitos mínimos establecidos para cada cargo y sean seleccionadas mediante concursos de méritos. Para la realización de los concursos de méritos, se elaborará y ejecutará anualmente, un plan de selección y promoción de personal.

Artículo 28.- Desempeño. El desempeño de los funcionarios de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, será objeto de evaluación periódica, por lo menos una vez al año, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las metas individuales de gestión, acordadas con el superior inmediato al comienzo de cada uno de los periodos objeto de evaluación, y en relación directa con las tareas y responsabilidades contenidas en la descripción de funciones que corresponden a su cargo.

Artículo 29.- Fe pública. En función de la salvaguarda de las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá, toda la actuación del personal fiscalizador de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, en ejercicio de sus funciones, hace fe pública mientras no se pruebe lo contrario.

Artículo 30.- Confidencialidad. Es obligación de todos los funcionarios y empleados de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, la de mantener la más absoluta reserva en las cuestiones que lleguen a su conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus funciones.

Capítulo II

El Defensor

Artículo 31.- El Cargo de Defensor. El Defensor será el representante legal de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá y tendrá a su cargo, la administración y el manejo de las gestiones diarias de ésta. Fungirá como funcionario público de tiempo completo y será remunerado con un sueldo, de conformidad con lo que al efecto disponga el Órgano Ejecutivo. El período del cargo del Defensor será de cinco años, y entrará en funciones a partir del 1 de julio con el inicio de cada periodo presidencial ordinario. En caso del cese anticipado en el cargo del Defensor, su reemplazo será designado por el resto del período correspondiente.

Artículo 32.- Requisitos para ser Defensor. Para ser Defensor se requiere:

- a) Ser ciudadano panameño.
- b) Tener mínimo 45 años de edad.
- c) No haber sido condenado por autoridad competente por delito doloso.
- d) No tener parentesco ni ser cónyuge con los miembros del Consejo de Gabinete dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- e) Poseer título universitario en carreras afines a las reguladas en la presente Ley, con una experiencia comprobada por un mínimo de quince años.
- f) No ser ejecutivo o profesional en ejercicio, de las entidades fiscalizadas por la presente Ley.
- g) No ser accionista de las empresas o entidades fiscalizadas por la presente Ley.

- h) No ser beneficiario final, directa o indirectamente, de empresas o entidades fiscalizadas por esta Ley.
- i) No haber sido declarado judicialmente en quiebra ni en concurso de acreedores, o encontrarse en estado de insolvencia manifiesta.

Artículo 33.- Nombramiento y ratificación. El Defensor de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, será nombrado por el Órgano Ejecutivo a través del Consejo de Gabinete y será ratificado por la Asamblea Nacional.

Artículo 34.- Funciones y atribuciones del Defensor. Corresponderá al Defensor, las siguientes funciones y atribuciones:

- a) Fiscalizar a las entidades fiscalizadas, para que respeten las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros.
- b) Revisar los textos de los contratos de servicios financieros que se presten por las entidades fiscalizadas en la República de Panamá, a fin de eviar cláusulas abusivas, que vayan contra las garantías y derechos de los consumidores de servicios financieros.
- c) Sancionar a las entidades fiscalizadas que no cumplan con la presente Ley.
- d) Sancionar a las entidades fiscalizadas que violen las garantías y derechos de los consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- e) Atender las quejas y denuncias que se presenten contra las entidades fiscalizadas en la presente Ley.
- f) Establecer programas de prevención que permitan un conocimiento de la situación de la defensa de las garantías y derechos de los consumidores de servicios financieros en Panamá.
- g) Llevar estadísticas de las violaciones de las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en Panamá, por industria.
- h) Designar los asesores, supervisores o administradores en aquellas entidades fiscalizadas, que deban ser objeto de especial atención por parte de la Defensoría.
- i) Imponer las sanciones que correspondan por la violación a las normas de esta Ley o de las normas que la desarrollen.
- j) Velar y exigir a las entidades fiscalizadas que le suministren a sus clientes y consumidores, información que asegure la mayor transparencia en la defensa de sus garantías y derechos.
- k) Establecer vínculos de cooperación con los entes extranjeros para fortalecer los mecanismos de defensa de las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros.
- l) Establecer vínculos de cooperación con instituciones públicas o instituciones privadas de carácter gremial o educativo, en función de la defensa de garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en Panamá.

- m) Velar y exigir que las entidades fiscalizadas por esta Ley no realicen o lleven cabo actividades y prácticas de competencia desleal o que limiten la libre competencia al mercado de servicios financieros en la República de Panamá.
- n) Sancionar administrativa y pecuniariamente a las entidades fiscalizadas por esta Ley, que lleven a cabo actividades o tengan prácticas de competencia desleal, limiten la libre competencia, por considerarse que violan las garantías y derechos de los clientes y consumidores de servicios financieros en la República de Panamá.
- o) Ordenar inspecciones y auditorías a las entidades fiscalizadas por la presente Ley
- p) Preparar el anteproyecto de presupuesto anual de la defensoría.
- q) Fijar los sueldos, escala salarial y demás emolumentos, así como seleccionar, nombrar, trasladar, ascender, conceder licencias y destituir a los empleados y funcionarios de la Defensoría y aplicarles las sanciones disciplinarias que correspondan.
- r) Velar por la ejecución y eficiente administración del presupuesto anual de la Defensoría.
- s) Crear mediante resoluciones, todas las instancias, departamentos o direcciones que sean necesarios dentro de la estructura organizacional de la Defensoría.
- t) Delegar funciones y resolver todo aquello de carácter administrativo que no estuviese expresamente establecido en la presente Ley.

Capítulo III

Remoción del Cargo

Artículo 35.- Remoción. El Defensor sólo podrá ser removido de su cargo por las causales establecidas en esta Ley, según decisión de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y de conformidad con el proceso establecido en el Código Judicial. El Órgano Ejecutivo es el único que está legitimado para solicitar la remoción.

Artículo 36.- Causales de remoción. La Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia podrá ordenar la remoción de un miembro de la Junta Directiva o del Superintendente que incurra en alguna de las causales siguientes:

- a) Incapacidad permanente para cumplir sus funciones.
- b) Falta de probidad en el ejercicio de sus funciones.
- c) Incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones que le impone esta Ley.
- d) Tener conflicto de intereses manifiesto.

Artículo 37.- Legalidad. La actuación en el ejercicio de las funciones y atribuciones del Defensor, gozan de presunción de legalidad, de diligencia y de buena fe. Ninguna demanda en contra de éste, por su actuación, acarreará la separación de su cargo hasta tanto no se decida la causa.

Capítulo IV

Procedimientos en Vía Gubernativa

Artículo 38.- Consultas y solicitudes. Cualquier persona podrá presentar consultas y solicitudes ante la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá.

Artículo 39.- Recursos en vía gubernativa. Ante la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, proceden únicamente los siguientes recursos en vía gubernativa:

- a) El de Reconsideración, ante el funcionario de primera instancia, para que aclare, modifique o revoque la resolución objeto del recurso; y,
- b) El de Apelación ante el organismo o funcionario superior que, de conformidad con la Ley, deba tramitarla, con el mismo objeto.

Artículo 40.- Procedimiento. En la vía gubernativa ante la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, no puede interponerse el recurso de Revisión administrativa o cualquier otro recurso establecido en el Procedimiento Administrativo General establecido en la Ley 38 de 2000, distintos a los contemplados en este artículo de la presente Ley.

Artículo 41.- Notificaciones. Las resoluciones y demás actos administrativos que dan inicio o terminación de la instancia de un proceso, serán notificadas personalmente.

Artículo 42.- Términos. Todos los términos de días y horas que se señalen para la realización y resolución de un acto procesal administrativo comprenderán solamente los hábiles. Los términos de meses y de años se ajustarán al calendario común. Los términos de horas transcurrirán desde la siguiente de aquella en se notificó a la persona interesada; los de días, desde el siguiente a aquel en que se produjo dicha notificación.

Artículo 43.- Suspensión de términos. Los términos se suspenden durante los días en que por alguna razón deba permanecer parcial o totalmente cerrada la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, con excepción de aquellos que se fijen por años o meses. Sin embargo, cuando el último día del término corresponde a uno no laborable, aquel se entiende prorrogado hasta el día hábil siguiente.

Artículo 44.- Vacíos. Los vacíos en el procedimiento administrativo dentro de la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, se llenarán por las disposiciones del Procedimiento Administrativo General, establecido en la Ley 38 de 2000.

Capítulo V

Amparo Institucional

Artículo 45.- Amparo Institucional. El Defensor y los delegados de éste, así como cualquier otro funcionario de la Defensoría que se autorice mediante resolución motivada, tendrán derecho a que la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de Panamá, cubra los gastos y costas que sean necesarios para su defensa, cuando sean objeto de acciones, procesos, juicios o demandas, derivados de actos y decisiones adoptados de conformidad con esta Ley y en el ejercicio de sus atribuciones, funciones u obligaciones. El amparo institucional a que se refiere este artículo, se aplicará a dichos funcionarios por actos realizados en el ejercicio de sus cargos, aun después de haber cesado en sus funciones.

Capítulo VI

Sanciones y Jurisdicción Coactiva

Artículo 46.- Sanciones. La Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, podrá sancionar administrativa y pecuniariamente a quienes no cumplan con la presente ley, a través de actos administrativos debidamente considerados, motivados y fundamentados en derecho.

Artículo 47.- Monto de sanciones. Las sanciones pecuniarias, que la Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá podrá imponer a quienes incumplan la presente Ley, son las siguientes:

- a) Multa de setenta y cinco mil balboas (B/.75,000.00), a quienes incumplan por primera vez la presente Ley.
- b) Multa de ciento cincuenta mil balboas (B/.150,000.00), a quienes incumplan por segunda vez la presente Ley.
- c) Multa de trescientos mil balboas (B/.300,000.00), a quienes incumplan por tercera vez la presente Ley.
- d) Multa de quinientos mil balboas (B/.500,000.00), a quienes incumplan la presente Ley de manera reincidente.

Se considerarán reincidentes a quienes infrinjan o incumplan la presente Ley más de tres (3) veces.

Artículo 48.- Cobro de sanciones. Las sanciones, multas o cobros que no sean cancelados en treinta días (30) a favor de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, serán remitidos inmediatamente a la jurisdicción coactiva, siempre que se trate de actos administrativos debidamente ejecutoriados.

Artículo 49.- Jurisdicción coactiva. La Defensoría de los Consumidores de Servicios Financieros de la República de Panamá, está revestida de jurisdicción coactiva, por tanto, el Defensor podrá nombrar a cuanto Juez Ejecutor sea necesario, para cobrar por dicha jurisdicción los montos, saldos y multas a favor de la institución.

Artículo 50.- Título ejecutivo. Las sanciones pecuniarias que imponga la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, prestan mérito de título ejecutivo, para que la deuda de no saldarse en el tiempo establecido, pueda ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva.

Artículo 51.- Inicio del procedimiento de cobro ejecutivo. El procedimiento de cobro ejecutivo se iniciará mediante auto de libramiento de pago notificado personalmente al sancionado deudor, en el que se identificará la deuda pendiente y se le requerirá para que efectúe su pago. El auto de libramiento de pago que dicte el juez executor, con el cual se inicie el proceso, deberá contener:

- a) La identificación del ejecutado;
- b) La descripción del título ejecutivo que sirve de base al proceso ejecutivo;
- c) La orden de mandamiento de pago, en la que se indicará la suma clara, exacta, líquida y exigible, y con desglose del capital, intereses y recargo;
- d) La advertencia de las excepciones y demás medidas procesales a que tiene derecho el ejecutado contra la citada resolución; y,
- e) El fundamento de derecho.

Artículo 52.- Medidas cautelares. La Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, en proceso coactivo podrá ordenar el embargo sobre los bienes del deudor, a través de las medidas cautelares que aplican en todo proceso ejecutivo. El aviso de remate se notificará por edicto.

Artículo 53.- Recargo por cobro ejecutivo. El cobro por la vía ejecutiva de los créditos a favor de la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, lo serán a favor del Tesoro Nacional y causarán un recargo adicional del veinte por ciento (20 %).

No obstante, siempre que existan garantías reales o efectivas del cobro total de la deuda o por su pago total se podrá transar o convenir con respecto al pago total o parcial de este recargo, siempre que el proceso ejecutivo no se encuentre ejecutoriado.

Si se satisface la deuda antes de notificarse del inicio del procedimiento de cobro coactivo, y hasta cinco días hábiles después de notificado, no se causará este recargo en la vía ejecutiva.

Artículo 54.- Incidentes o excepciones. Contra la resolución que de inicio a un procedimiento por cobro coactivo ante la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, solamente se podrán interponer los siguientes incidentes o excepciones, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la misma, a saber:

- a) Por pago;
- b) Por prescripción; y,
- c) Por extinción de la deuda.

Artículo 55.- Trámite de incidentes o excepciones. El Juez Ejecutor, una vez se presente un incidente o excepción, deberá remitir el expediente a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, para que ésta resuelva los incidentes o excepciones, a partir de la fecha en que reciba las copias de la actuación del juzgado executor. En ningún caso tales actuaciones suspenderán la continuidad del proceso, pero no se dictará la resolución decretando el remate o entrega de los bienes embargados hasta que dichas actuaciones se decidan previamente y queden debidamente ejecutoriadas.

Artículo 56.- Prescripción de sanciones pecuniarias. Las sanciones pecuniarias impuestas por la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de Panamá, prescriben a los tres (3) años, a partir de la fecha en que se ejecutorió el acto administrativo a través del cual se impuso.

Artículo 57. Vacíos en la Jurisdicción Coactiva. Los vacíos en el procedimiento de cobro coactivo en la Defensoría del Consumidor de Servicios Financieros de la República de Panamá, serán llenados con las disposiciones del Código Judicial de Panamá, referentes a los juicios ejecutivos.

Artículo 58.- Vigencia. La presente Ley empezará a regir a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Anteproyecto de Ley propuesto para la consideración del Pleno de la Asamblea Nacional, hoy miércoles 20 de julio del 2022, por la Honorable Diputada Zulay Rodríguez Lu, Diputada de la República, Circuito 8-2.

Miguel Farnaud



H.D. Zulay Rodríguez Lu

Diputada de la República

Circuito 8-2