REPÚBLICA DE PANAMÁ
ASAMBLEA LEGISLATIVA
LEGISPAN

Tipo de Norma: LEY

Número: 24 *Referencia:*

Año: 2002 *Fecha(dd-mm-aaaa):* 22-05-2002

Titulo: QUE REGULA EL SERVICIO DE INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CREDITO DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES

Dictada por: ASAMBLEA LEGISLATIVA

Gaceta Oficial: 24559 *Publicada el:* 24-05-2002

Rama del Derecho: DER. FINANCIERO, DER. ECONÓMICO

Palabras Claves: Crédito, Asociacion Panameña de Crédito, Protección al consumidor

Páginas: 21 *Tamaño en Mb:* 1.073

Rollo: 522 *Posición:* 698

GACETA OFICIAL

ORGANO DEL ESTADO

Fundada por el Decreto de Gabinete Nº 10 del 11 de noviembre de 1903

LICDO. JORGE SANIDAS A.
DIRECTOR GENERAL

LICDA. YEXENIA RUIZ
SUBDIRECTORA

OFICINA
Calle Quinta Este, Edificio Casa Alianza, entrada lateral
primer piso puerta 205, San Felipe Ciudad de Panamá,
Teléfono: 227-9833 - Fax: 228-8631
Apartado Postal 2189
Panamá, República de Panamá
LEYES, AVISOS, EDICTOS Y OTRAS
PUBLICACIONES
PRECIO: B/.1.60

IMPORTE DE LAS SUSCRIPCIONES
Mínimo 6 Meses en la República: B/. 18.00
Un año en la República B/.36.00
En el exterior 6 meses B/.18.00, más porte aéreo
Un año en el exterior, B/.36.00, más porte aéreo
Todo pago adelantado.

Impreso en los talleres de Editora Dominical, S.A.

ASAMBLEA LEGISLATIVA
LEY Nº 24
(De 22 de mayo de 2002)

Que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

DECRETA:

Título I

Disposiciones Generales

Capítulo I

Objetivos y Ámbito de Aplicación

Artículo 1. Objetivos. La presente Ley tiene como objetivos:

1. Proteger y garantizar la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos personales de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona natural o jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley.
2. Regular la actividad de las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que se

dediquen a administrar las agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Esta Ley será aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que se dediquen a realizar cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial o industrial, que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes. También será aplicable a las agencias de información de datos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que se dediquen a brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Capítulo II

Definiciones

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, los siguientes términos se definirán así:

1. *Agencia de información de datos.* Persona natural o jurídica que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos, automatizados o no.
2. *Agentes económicos.* Personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base o banco de datos.
3. *Base o banco de datos.* Conjunto organizado de datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
4. *Consumidor.* Persona natural o jurídica que adquiere de un agente económico bienes o servicios finales de cualquier naturaleza.
5. *Cliente.* Persona natural o jurídica, que mantiene una relación de carácter económico,

financiero, bancario, comercial o industrial con un agente económico, el cual mantiene o maneja datos o referencias de crédito.

6. *Dato.* Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes que conste en una base o banco de datos.

7. *Historial de crédito.* Datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base o banco de datos, que reflejan las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazos.

8. *Tratamiento de datos.* Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos automatizados o no que, dentro de una base o banco de datos, permiten recopilar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes.

Capítulo III

Principios

Artículo 4. Calidad de los datos. Los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos, los manejados por las agencias de información de datos y los generados por transacciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados de forma que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente.

Artículo 5. Seguridad de los datos. Los agentes económicos y las agencias de información de datos sobre historial de crédito, deberán adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases o bancos de datos.

Artículo 6. Reserva. Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito de conformidad con esta

Ley, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán revelarla a terceras personas, salvo que se trate de autoridad competente.

Los funcionarios públicos o privados que, con motivo de los cargos que desempeñen, tengan acceso a la información de que trata esta Ley, quedarán obligados a guardar la debida reserva, aun cuando cesen en sus funciones.

Capítulo IV

Competencia

Artículo 7. Competencia del Ministerio de Comercio e Industrias. El Ministerio de Comercio e Industrias es el encargado de expedir y revocar la resolución que autoriza a las personas naturales o jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y de mantener un registro de éstas.

Dicho ministerio tendrá facultad para inspeccionar y verificar que las agencias de información de datos cumplan con los requisitos de seguridad, confiabilidad y actualización de los datos de los consumidores y clientes, así como cualquier otra que le establezca la presente Ley.

El Ministerio de Comercio e Industrias, dentro del ámbito de sus facultades, sancionará a las agencias de información de datos que infrinjan lo establecido en la presente Ley.

Artículo 8. Competencia de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor. La Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC) conocerá y atenderá las quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la presente Ley.

La CLICAC está facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de

información de datos que, por razón de la investigación de las quejas que se le presenten, se les compruebe que han infringido los derechos del consumidor o cliente en los supuestos señalados en esta Ley.

La CLICAC está facultada para solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, a fin de realizar las investigaciones administrativas relacionadas exclusivamente, y en cada caso, con la queja presentada.

La CLICAC remitirá mensualmente al Ministerio de Comercio e Industrias copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, que se impongan a las agencias de información de datos, originadas por las infracciones a la presente Ley en perjuicio de un consumidor o cliente en particular.

Parágrafo. Se entiende que la CLICAC impondrá las sanciones correspondientes a los agentes económicos y a las agencias de información de datos, en atención a las quejas presentadas por los consumidores o clientes. Por su parte, el Ministerio de Comercio e Industrias impondrá sanciones a las agencias de información de datos como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección a éstas.

Artículo 9. Competencia de los tribunales. Los juzgados civiles creados mediante la Ley 29 de 1996, conocerán de las demandas que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos, así como las reclamaciones por daños y perjuicios causados.

Para los efectos de esta Ley, el término de prescripción para recurrir ante los tribunales de justicia correspondientes y solicitar indemnización por daños y perjuicios es de un año, contado a partir del momento en que el consumidor o cliente tuvo conocimiento de la afectación.

Artículo 10. Interrupción del término de prescripción de la acción por daños y perjuicios. El término de prescripción de la acción por daños y perjuicios se interrumpe por la presentación de reclamo formal ante la CLICAC.

Título II

Requisitos para Operar una Agencia de Información de Datos

Capítulo I

Autorización y Registro para la Prestación del Servicio

Artículo 11. Autorización. Toda persona natural o jurídica que desee operar una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deberá solicitar autorización al Ministerio de Comercio e Industrias para ejercer dicha actividad. Este Ministerio está facultado para realizar las investigaciones que sean necesarias, con el objeto de verificar la información suministrada en la solicitud.

Artículo 12. Solicitud para personas naturales. La solicitud para personas naturales será presentada por un abogado, en papel simple o en formulario que se proporcionará para tal fin, y deberá contener la siguiente información:

1. Nombre, apellidos, estado civil, número de cédula de identidad personal y el domicilio de la persona solicitante.
2. Nombre comercial de la agencia de información de datos sobre historial de crédito.
3. Dirección exacta del establecimiento comercial, números telefónicos, apartado postal y correo electrónico, si lo tuviere.
4. Registro Único del Contribuyente y el dígito verificador, si lo hubiere.

Artículo 13. Documentación adjunta a la solicitud para personas naturales. Esta solicitud deberá acompañarse con la siguiente documentación:

1. Cheque certificado o cheque de gerencia a favor del Ministerio de Comercio e Industrias por el valor de la tasa de expedición.
2. Historial policivo del solicitante.

3. Seguro de responsabilidad civil por un monto de doscientos mil balboas (B/.200,000.00), mientras realice la actividad.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por el Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 14. Solicitud para personas jurídicas. La solicitud para personas jurídicas será presentada por un abogado, en papel simple o en formulario que se proporcionará para tal fin, y deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social de la persona solicitante.
2. Clase de sociedad o asociación de que se trate.
3. Fecha de su inscripción en el Registro Público, con indicaciones del tomo, folio y asiento (ficha, rollo e imagen o equivalentes registrales) respectivos.
4. Nombre de sus directores, dignatarios, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
5. Domicilio legal de la persona solicitante.
6. Nombre comercial de la agencia de información de datos sobre historial de crédito.
7. Dirección exacta del establecimiento comercial, números telefónicos, apartado postal y correo electrónico, si lo tuviere.
8. Registro Único del Contribuyente y el dígito verificador, si lo hubiere.

Artículo 15. Documentación adjunta a la solicitud para personas jurídicas. Esta solicitud deberá acompañarse con los siguientes documentos:

1. Copia de la escritura pública de protocolización del pacto social o estatutos y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro Público.
2. Certificado del Registro Público vigente, donde conste la vigencia y datos de inscripción de la persona jurídica, así como el nombre de los directores, dignatarios, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.

3. Cheque certificado o cheque de gerencia por valor de la tasa de expedición a favor del Ministerio de Comercio e Industrias.
4. Fotocopia autenticada de la cédula de identidad personal de sus directores, dignatarios, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
5. Historial policivo de los directores, dignatarios, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
6. Seguro de responsabilidad civil por un monto de doscientos mil balboas (B/.200,000.00), mientras realice la actividad.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por el Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 16. Domicilio. Las personas naturales y los representantes legales de las personas jurídicas autorizadas para desarrollar los negocios propios de una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deberán estar domiciliados en la República de Panamá.

Artículo 17. Término para la aprobación de la autorización. Recibida la solicitud y una vez se compruebe que reúne los requisitos establecidos en esta Ley, el Ministerio de Comercio e Industrias, mediante resolución motivada, expedirá la autorización correspondiente, en un plazo no mayor de treinta días calendario.

Artículo 18. Término para el rechazo. El Ministerio de Comercio e Industrias rechazará toda solicitud que no cumpla los requisitos previstos en esta Ley, o que no se acompañe de los documentos a que se refieren los artículos 13 y 15, en un plazo no mayor de treinta días calendario.

Artículo 19. Registro de la autorización. La autorización expedida por el Ministerio de

Comercio e Industrias, se inscribirá en un registro especial denominado Registro de Agencias de Información de Datos sobre Historial de Crédito.

La inscripción en este Registro contendrá la siguiente información:

1. Número de la resolución y su fecha de expedición.
2. Nombre, domicilio y números telefónicos de la persona natural o jurídica a quien se dio la autorización y, además, el de su representante legal.
3. Nombre comercial y dirección exacta del establecimiento donde operará la empresa.
4. Fecha de inicio de operaciones.

Artículo 20. Modificación del registro. Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, deberá ser comunicado por el representante legal de la agencia de información de datos sobre historial de crédito al Ministerio de Comercio e Industrias, dentro de los quince días hábiles posteriores a la fecha en que se produjo, a fin de que se realice la habilitación correspondiente, la cual se anotará en la marginal de inscripción respectiva en el Registro, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

Artículo 21. Tasa de expedición. Se fija la tasa por expedición de la autorización en la suma de setecientos cincuenta balboas (B/.750.00), y la tasa anual por servicio de fiscalización a las agencias de información de datos sobre historial de crédito, en la suma de quinientos balboas (B/.500.00).

Se faculta al Órgano Ejecutivo para que, cada dos años, mediante decreto ejecutivo pueda revisar y ajustar las tasas mencionadas en el párrafo anterior, en base a la tasa inflacionaria y a los costos de operación que ocasione la prestación de servicios de autorización y fiscalización.

Las sumas de las tasas antes descritas, que se utilizarán exclusivamente para sufragar los gastos que ocasione la prestación de servicios de autorización y fizcalización, serán depositadas

en una cuenta especial, de acuerdo con las normas presupuestarias, y estarán sujetas a los controles fiscales establecidos.

Capítulo II

Licencia Comercial

Artículo 22. Licencia comercial. Adicional a la autorización de que trata el capítulo anterior, todas las personas naturales o jurídicas que deseen operar una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deben contar con Licencia Comercial Tipo A, obtenida conforme a los requisitos que establece la Ley 25 de 1994 y sus reglamentos.

Título III

Deberes, Derechos y Prohibiciones

Capítulo I

Consumidor o Cliente

Artículo 23. Los consumidores o clientes tienen los siguientes derechos:

1. *Acceso a la información.* Los consumidores o clientes tienen derecho a conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos.

   La agencia de información de datos correspondiente deberá proveer la información al consumidor o cliente, según sea requerida de forma verbal, así como darle a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a su historial de crédito. Esta información no causará costo alguno a los consumidores o clientes.

2. *Fidelidad de la información.* Los datos de carácter personal serán exactos y actualizados, de forma que respondan con veracidad a la situación actual del consumidor o cliente.

3. *Buen manejo de la información.* Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran

sido recopilados. No se considerará incompatible el tratamiento de datos para fines históricos, estadísticos o científicos.

4. *Consentir la recopilación y transmisión de la información.* Los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, sólo podrán ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por éstas a los agentes económicos, con el consentimiento expreso de los consumidores o clientes, con excepción de las obligaciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial o industrial, siempre que éstas consten en cheques protestados por falta de fondos o por haber sido girados contra cuenta corriente cerrada o por orden de suspensión de pago.

El derecho a consentir la recopilación y transmisión de la información sobre historial de crédito, se aplicará a aquellos datos que se generen luego de la entrada en vigencia de la presente Ley.

5. *Rectificación y eliminación de la información.* Tan pronto un consumidor o cliente tenga conocimiento de que se ha registrado o suministrado un dato sobre su historial de crédito erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, atrasado o falso acerca de cualquier información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial que le afecte, podrá exigir su rectificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Título IV de esta Ley.

Este procedimiento será aplicable también a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de ser promulgada la presente Ley, mantengan o manejen el agente económico y las agencias de información de datos o referencias de crédito.

6. *Indemnización.* Los consumidores o clientes que, como consecuencia del agente económico o la agencia de información de datos sobre historial de crédito por incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley, sufran algún tipo de daño tendrán derecho a ser indemnizados. Este derecho se ejercerá ante la jurisdicción ordinaria correspondiente.

7. *Actualización.* Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice la información sobre su historial de crédito.

Artículo 24. Acceso para consultar la información. El agente económico solo podrá tener acceso para consultar la información existente en una base o banco de datos de una agencia de información de datos, con la autorización escrita del consumidor o cliente.

Artículo 25. Acceso a la información de una base o banco de datos. Si los datos sobre historial de crédito están en una base o banco de datos al que tienen acceso diversos organismos, el consumidor o cliente puede requerir copia de dicha información a cualquiera de ellos.

Artículo 26. Prescripción de datos. El tiempo para la prescripción de los datos sobre historial de crédito de los consumidores y clientes que reposen en un banco o base de datos de una agencia de información de datos, que no hayan cumplido con su obligación, es de siete años, contado a partir del último pago realizado por el consumidor o cliente o del incumplimiento en caso de que no hubiera efectuado ningún pago.

Transcurrido este plazo, el dato debe ser excluido del sistema, base o banco de datos sobre historial de crédito que tenga la agencia de información de datos.

Cuando medie sentencia judicial, el término de la prescripción será de diez años, computado a partir de su ejecutoria.

Artículo 27. Deber de los consumidores o clientes. Los consumidores o clientes deberán suministrar información veraz a los agentes económicos sobre sus datos personales.

Capítulo II

Agencias de Información de Datos sobre Historial de Crédito

Artículo 28. Deberes de las agencias de información de datos. Las personas naturales o

jurídicas que fungen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes y derechos:

1. Informar, de manera verbal, sobre su historial de crédito al consumidor o cliente que lo solicite. Para obtener esta información, éste deberá presentarse personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos y mostrar su cédula de identidad personal.
2. Suministrar al consumidor o cliente que lo solicite copia de su historial de crédito. Para obtener esta información, el consumidor o cliente deberá presentarse personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos y mostrar su cédula de identidad personal.

   El consumidor o cliente recibirá sin costo alguno las dos primeras certificaciones sobre su historial de crédito, solicitadas en el término de un año y pagará, según los usos del comercio, las certificaciones siguientes.
3. Mantener actualizada la información sobre el historial de crédito que reciba de los agentes económicos.
4. Procesar en un periodo de tres días hábiles, los datos relativos al historial de crédito que le suministren los agentes económicos.
5. Cumplir lo establecido en la presente Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito.
6. Proporcionar, gratuitamente, por solicitud del consumidor o cliente, copia del registro en la parte pertinente, en caso de solicitud de modificación o eliminación de datos. Si se efectuasen nuevas modificaciones o eliminaciones de datos, el consumidor o cliente podrá, así mismo, obtener sin costo copia del registro actualizado, siempre que hayan transcurrido al menos seis meses desde la precedente oportunidad en que hizo uso de este derecho. El derecho consignado en este artículo solo podrá ejercerse personalmente.

Capítulo III

Agentes Económicos

Artículo 29. Deberes y obligaciones de los agentes económicos. Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes:

1. Proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos, a las cuales están afiliados.

   Los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores y clientes cómo se ingresa la información en la base o banco de datos de la agencia de información de datos y cuál es el criterio utilizado por ellos para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia.

2. Remitir la orden de rectificación de la información suministrada a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente.

3. Enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores.

4. Brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales.

5. Atender las quejas que, por escrito, les presenten los consumidores o clientes.

Capítulo IV

Prohibiciones

Artículo 30. Prohibiciones. Sin perjuicio de otras prohibiciones contenidas en esta Ley, queda expresamente prohibido lo siguiente:

1. Incluir en las bases o bancos de datos de las agencias de información de datos, el historial de pago de los usuarios de los servicios públicos residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura.

2. Incluir en las bases o bancos de datos de las agencias de información de datos el nombre de

las personas naturales que representen a las personas jurídicas, salvo el caso de que dichas personas naturales estén vinculadas con la transacción de crédito correspondiente.

3. Incluir en las bases o bancos de datos de las agencias de información de datos el nombre de las personas que tienen condición de fiadores o codeudores. En este caso, sólo se podrá incluir al fiador o codeudor si previamente se le ha comunicado el incumplimiento de la obligación por el deudor principal y se le ha requerido el pago de forma escrita con una advertencia en el sistema de información de crédito de que se trata de un fiador o codeudor.
4. Incluir en las bases o bancos de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo del consumidor o cliente sobre la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.
5. Publicar, por cualquier medio de comunicación, el nombre de una persona natural o jurídica acompañado de epítetos o calificativos, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias.
6. Incluir en los bancos o bases de datos de las agencias de información de datos los números telefónicos y la dirección del domicilio o residencia.
7. Ejercer la actividad de agencia de información de datos sin haber obtenido previamente la autorización correspondiente por parte del Ministerio de Comercio e Industrias.

Título IV

Procedimiento para la Rectificación y Cancelación de Datos

Capítulo Único

Procedimiento

Artículo 31. Ejercicio de los derechos. Los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre historial de crédito, serán ejercidos por el consumidor o cliente ante el agente económico o la CLICAC.

El consumidor o cliente afectado podrá actuar personalmente o a través de un mandatario, en cuyo caso será necesario que éste acredite tal condición.

Artículo 32. Requisitos de la solicitud. El ejercicio de los derechos ante el agente económico o la CLICAC deberá efectuarse mediante solicitud escrita. Dicha solicitud, para ser atendida, deberá contener lo siguiente:

1. Generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo.
2. Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud.
3. Fotocopia de la cédula de identidad personal o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.
4. Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la petición que formula.

Artículo 33. Presentación de la solicitud ante el agente económico y plazo para responderla. En caso de que el consumidor o cliente decida actuar primero ante al agente económico, tal solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico, quien deberá recibirla, expresando el día y la hora en que lo haga.

El agente económico deberá contestar por escrito la solicitud que le dirija el interesado, en un plazo no mayor de tres días hábiles.

Artículo 34. Opción de acudir ante la CLICAC. Transcurrido el plazo de tres días hábiles de presentada la solicitud de rectificación, modificación o cancelación de los datos o referencias de crédito, sin que el agente económico haya dado respuesta al consumidor o cliente o, habiéndola dado, ésta no lo satisfaga, éste podrá acudir ante la CLICAC, para entregar copia de la solicitud presentada y la respuesta si la hubiere, con el objeto de que dicho ente estatal ordene la investigación correspondiente y verifique si procede lo solicitado. Esto, en ningún caso, impedirá que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la CLICAC.

Artículo 35. Procedimiento ante la CLICAC. La CLICAC, con fundamento en la solicitud que

le presente el consumidor o cliente, requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe de lo acontecido en donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado.

La CLICAC presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes. Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no remite la información solicitada, la CLICAC podrá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja presentada.

Artículo 36. Resolución. La CLICAC, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes. Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique o cancele la referencia correspondiente.

Esta orden se deberá ejecutar en el término de tres días hábiles, contado a partir de fecha de la notificación de la resolución respectiva, so pena de desacato.

Artículo 37. Recurso de Apelación. Las resoluciones que dicte la CLICAC admitirán Recurso de Apelación ante el Pleno de los Comisionados. Este recurso se concederá en el efecto devolutivo y deberá presentarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la respectiva notificación.

Título V

Infracciones y Sanciones

Capítulo Único

Tipos de Infracciones y Sanciones

Artículo 38. Tipos de infracciones. Las infracciones de los agentes económicos y de las agencias de información de datos serán leves, graves y muy graves.

Artículo 39. Infracciones leves. Se consideran infracciones leves desatender las solicitudes del interesado de revisión, rectificación o cancelación de los datos personales.

Artículo 40. Infracciones graves. Son infracciones graves las siguientes:

1. Confeccionar bases o bancos de datos de usuarios del crédito o recopilar datos personales, con finalidad diferente a la que se establece en la Ley.
2. Mantener los archivos de los usuarios del crédito con información desactualizada.
3. No entregar la información que solicite la CLICAC con respecto a los casos que ingresen a esta institución y que, por razón de su competencia, deban conocer.
4. Manejar la información personal de los consumidores o clientes, para otros fines que no estén relacionados con el objeto para el cual se recopilaron.
5. Mantener la información de los consumidores o clientes en lugares inseguros.
6. Obstruir el ejercicio de la función inspectora de parte de la autoridad competente.
7. No depurar la base o banco de datos con relación a la prescripción.
8. Infringir las normas de reserva.
9. Acceder a la base o banco de datos de una agencia de información de datos sobre referencias de crédito sin la autorización previa, expresa y escrita, del consumidor para obtener información sobre su historial crediticio.
10. Proporcionar, mantener y transmitir datos que no sean exactos o veraces.

11. No adoptar las medidas o controles técnicos para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso del dato.
12. Modificar los datos suministrados en la documentación de autorización sin comunicarlo a la autoridad competente en el tiempo establecido por esta Ley.
13. No remitir a la agencia de información de datos la actualización de los datos dentro del término establecido en la presente Ley.

Artículo 41. Infracciones muy graves. Son infracciones muy graves las siguientes:

1. Incumplir las disposiciones de la presente Ley en materia de prescripción de los datos de consumidores o clientes.
2. Obtener datos en forma fraudulenta o engañosa.
3. Incumplir las órdenes que determine la CLICAC, en cuanto al manejo de las referencias o historial de crédito.
4. Incumplir las instrucciones impartidas por el Ministerio de Comercio e Industrias, en el cumplimiento de las funciones que le señala esta Ley.
5. Publicar y difundir información sobre incumplimiento de obligaciones crediticias.
6. Realizar algunas de las actividades prohibidas por esta Ley.

Artículo 42. Monto de las sanciones. Las infracciones a esta Ley se sancionarán de la siguiente manera:

1. Las infracciones leves serán sancionadas con amonestación escrita la primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán graves.
2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de mil balboas (B/.1,000.00) a cinco mil balboas (B/.5,000.00) la primera vez. De existir reincidencia en estas infracciones, las subsiguientes se considerarán muy graves.
3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de cinco mil balboas con un

centésimo (B/.5,000.01) a diez mil balboas (B/.10,000.00).

La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo al grado de intencionalidad, a la reincidencia y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.

La CLICAC sancionará el desacato o desobediencia a las órdenes de hacer o no hacer emitidas a través de resoluciones, con multa de quinientos balboas (B/.500.00) a mil balboas (B/.1,000.00). Esta multa será reiterativa y se causará por día, hasta que se cumpla con lo ordenado.

Título VI

Disposiciones Finales

Artículo 43. Periodo de adecuación. Las personas naturales o jurídicas, que se dediquen a brindar el servicio de información sobre historial de crédito, deberán adecuar su actividad a los requisitos de la presente Ley, en el término de seis meses, contado a partir de su promulgación.

Artículo 44. Reglamentación. El Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, reglamentará esta Ley en un periodo máximo de seis meses, contado a partir de su promulgación.

Artículo 45. Orden público, interés social y retroactividad. Esta Ley es de orden público y de interés social, y tiene efecto retroactivo en lo relativo al derecho de rectificación y eliminación de la información de los consumidores o clientes, establecido en el numeral 5 del artículo 23.

Artículo 46. Vigencia. Esta Ley entrará a regir desde su promulgación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Aprobada en tercer debate, en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los 10 días del mes de abril del año dos mil dos.

El Presidente,
RUBEN AROSEMENA VALDES

El Secretario General,
JOSE GOMEZ NUÑEZ

ORGANO EJECUTIVO NACIONAL.- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.- PANAMA, REPUBLICA DE PANAMA, 22 DE MAYO DE 2002.

MIREYA MOSCOSO
Presidenta de la República

JOAQUIN JACOME DIEZ
Ministro de Comercio e Industrias

CONSEJO DE GABINETE
RESOLUCION DE GABINETE Nº 40
(De 22 de mayo de 2002)

"Por la cual se emite concepto favorable al Acuerdo Suplementario N°1 al Contrato de Arrendamiento con Inversión N°746-99 de 4 de agosto de 1999, por celebrarse entre la Autoridad de la Región Interoceánica y la Sociedad Procesadora Marpesca, S.A."

EL CONSEJO DE GABINETE
en uso de sus facultades legales y constitucionales

CONSIDERANDO :

Que la Autoridad de la Región Interoceánica (ARI), creada por Ley N°5 de 25 de febrero de 1993, modificada y adicionada por la Ley N°7 de 7 de marzo de 1995, la Ley N°22 de 30 de junio de 1999, y la Ley N°62 de 31 de diciembre de 1999, tiene las facultades de custodia, administración, arrendamiento, concesión o venta de los bienes revertidos, de acuerdo al Plan General de Uso, Conservación y Desarrollo del Area del Canal, aprobado mediante Ley N°21 de 2 de julio de 1997.

Que mediante Resolución de Junta Directiva de la Autoridad de la Región Interoceánica N°103-99 de 28 de mayo de 1999, le adjudicó a Procesadora Marpesca, S.A., la Licitación Pública N°09-ARI-99 celebrada el 21 de mayo de 1999, para otorgar en arrendamiento un globo de terreno de aproximadamente 12 hectáreas con 3,662.26 mts^2 para el establecimiento de una Zona Procesadora para la Exportación orientada a productos alimenticios y perecederos, ubicado en el corregimiento de Ancón, distrito y provincia de Panamá, por haber ofrecido la propuesta más ventajosa y de mayor beneficio para el Estado.

Que producto de lo anterior se suscribe el Contrato de Arrendamiento con Inversión N°746-99, de 4 de agosto de 1999, entre la Autoridad de la Región Interoceánica y la Sociedad Procesadora Marpesca, S.A.