

REPUBLICA DE PANAMA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

14 de Julio de 2003
CIRCULAR No. 036 -2003

Señor
Gerente General
E. S. D.

Referencia: Violaciones al Título V del Decreto
Ley No.9 de 26 de febrero de 1998.

Señor Gerente:

A raíz de la recepción de diversas quejas y/o denuncias interpuestas por usuarios de los servicios bancarios, hemos detectado que no se está dando cabal cumplimiento al Título V del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, específicamente los Artículos 141, 144 y 147 del precitado Decreto Ley.

Las normas antes mencionadas desarrollan el derecho y suministro a la información, así como también, el cumplimiento de la Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996, en materia de información y contratos. Los referidos artículos señalan lo siguiente:

Artículo 141. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.

Del contenido del Artículo 31 de la Ley 29 de 1° de febrero de 1996, sólo le será aplicable a los proveedores lo establecido en los numerales 1, 2, 7, 9, 12 y 13, los cuales establecen la obligación de suministrar información a sus clientes.

Para los efectos de lo establecido en dichos numerales y siempre que los contratos bancarios se ajusten a la exigencias de ley, se entenderá que los proveedores cumplen con la obligación de suministrar la información a sus usuarios con la entrega del documento que contenga el contrato o los términos y condiciones del servicio de que se trate.

El usuario podrá firmar documentos accesorios en blanco, siempre que estén relacionados con la transacción principal a la cual acceden y están claramente identificados como tales. En tal caso, se deberá especificar en el contrato principal o en otro documento suscrito por el Banco y por el usuario una breve descripción del o de los documentos accesorios firmados en blanco. Cualquier documento accesorio firmado en blanco deberá ser destruido por el proveedor o devuelto al usuario si no es utilizado una vez concluya o se extinga la operación particular de que se trate. La devolución podrá hacerse por correo recomendado a la dirección postal del usuario o en cualquier forma diligente.

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de documentos negociables.

(Artículo 31 de la Ley No.29 de 1 de febrero de 1996.

Artículo 31. **Obligaciones del proveedor.** Son obligaciones del proveedor frente al consumidor, las siguientes:

1. Informar, clara y verazmente al consumidor, sobre las características del producto o servicio ofrecido, tales como la naturaleza, ...precio y cualquier otra condición determinante, todo lo cual se consignará en el empaque, recipiente, envase, en la etiqueta del producto o en el anaquel del establecimiento comercial.
...
2. Indicar, en forma expresa y visible, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, el monto total de la deuda, el plazo, la tasa de interés efectiva aplicada y su método de cálculo, las comisiones, así como la persona natural o jurídica que brinda el financiamiento, si fuere un tercero.
...
5. Mantener informado al consumidor sobre la evolución o el estado en que se encuentre la gestión respectiva, en el caso de la prestación de servicios;
...
7. Poner en conocimiento del comprador los plazos para la formulación de reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio;
...
10. Entregar una copia del contrato de venta al consumidor, cuando se haga constar por escrito. En el original del contrato que conserve el proveedor, deberá dejarse constancia de que se entregó copia al consumidor. Una vez se haya completado la operación correspondiente y se le entregue copia al consumidor, será nulo el contrato que estuviese firmado por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudiesen ser llenados, con posterioridad, por el proveedor, en perjuicio del consumidor. Igualmente, serán nulos los documentos accesorios al contrato firmado por el consumidor con espacios en blanco, en circunstancias que pudiesen ser llenados, con posterioridad, por el proveedor, en términos diferentes a los pactados en el contrato;
11. Apegarse a la ley, los buenos usos mercantiles y a la equidad, en su trato con los consumidores.)

ARTÍCULO 144. CONTRATOS ESCRITOS.

No serán aplicables a los contratos y transacciones bancarias lo dispuesto en los artículos 60 y 61 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996.

En aquellos casos en que la ley o los usos y prácticas bancarias, generalmente observados en la plaza, exijan que en un contrato o transacción bancaria conste por escrito, el mismo deberá contener como mínimo la información básica:

1. Nombre completo, nacionalidad, domicilio, y número de cédula de identidad personal de cada uno de los contratantes. En caso de tratarse de una persona jurídica, deberán indicarse la razón social, los datos de identificación registral, domicilio social más las generales completas de su representante legal;
2. Descripción detallada de los servicios contratados;
3. Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios, en los casos en que sea aplicable;
4. Indicación de la periodicidad con que deben efectuarse los abonos o pagos de cuotas el monto de los mismos y el lugar donde deban efectuarse;
5. Término de la obligación contraída o de vigencia del contrato;
6. Tasa de Interés nominal y la tasa de interés efectiva aplicable, con indicación de su método de cálculo. En los casos de líneas de crédito deberá expresarse la fórmula para la determinación de la tasa de interés efectiva aplicable;
7. En caso de que el contrato o transacción contenga exclusiones, limitaciones y/o causales de terminación, las mismas deberán aparecer en forma resaltada dentro del texto;

8. Fecha en que se formaliza el contrato o transacción;

Página 3 de 3

9. Cualquier otra cláusula disposición que las partes consideren conveniente estipular;

10. En el mismo contrato o en documento aparte que en todo caso debe entregarse al usuario, deberá hacerse una descripción detallada de las cantidades que le vayan a cobrar a un usuario del servicio bancario, indicando el concepto de cobro y su expresión en términos monetarios. Se entienden incluidos los gastos de investigación de créditos, tramitación de solicitudes, intereses, moratorios, recargos, comisiones, gastos notariales, de registro, primas de seguros, sobretasas y cualesquiera otros de naturaleza análoga

Artículo 147. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

Los usuarios de los servicios bancarios tendrán derecho a ser informados, oportunamente, de las tasas de interés, comisiones y cargos que los bancos cobren por sus servicios, así como de la evolución de las operaciones, cuentas y negocios mantenidos con los bancos.

Consideramos que no existe justificación alguna para que se desconozca el contenido de los precitados Artículos, por lo que les solicitamos tomar las medidas pertinentes con el fin de que se respeten los derechos que tienen los usuarios sobre el suministro de información, desenvolvimiento de sus operaciones y entrega de un contrato o documento que contenga los términos y las condiciones de la transacción bancaria suscrita. Se les recuerda que, de acuerdo a lo que dispone el Título IV del Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, la Superintendencia de Bancos está facultada para imponer las respectivas sanciones por los actos violatorios al citado Decreto Ley.

Atentamente,

Delia Cárdenas
Superintendente