LEY
De 31 de Diciembre de 2009

Que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

Capítulo I
Objetivo y Conceptos

Artículo 1. Objetivo. La presente Ley regula el negocio de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, con el fin de garantizar al consumidor sus derechos frente al desenvolvimiento de dicho negocio, y tiene los siguientes propósitos generales:

1. Regular el contrato de tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento, así como su uso en el mercado nacional o internacional.
2. Proteger a los tarjetahabientes en sus derechos frente al sistema y operadores de tarjetas de financiamiento.
3. Regular las relaciones entre el tarjetahabiente, el emisor y los comercios afiliados para garantizar el respeto y la protección de los derechos de los usuarios de este tipo de instrumento de pago.
4. Establecer las reglas para la solución de controversias que se originen por la existencia del contrato y la utilización de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento.

Artículo 2. Conceptos básicos. Para los fines de la presente Ley, los siguientes términos se entenderán así:

1. *Afiliado.* Establecimiento comercial, financiero, industrial o de servicios incluido dentro del universo de negocios, en el que el tarjetahabiente titular y el adicional pueden utilizar la tarjeta de crédito o la tarjeta de financiamiento entregada por el emisor para la adquisición de dinero o para el arrendamiento o adquisición de bienes o servicios.
2. *Cargos.* Suma o sumas propias de la actividad del crédito y financiamiento que debe pagar el tarjetahabiente al emisor u operador por la tarjeta de crédito y por su utilización en el comercio.
3. *Contrato de tarjeta de crédito.* Aquel celebrado entre una entidad financiera y otra persona, mediante el cual se le concede a esta última el derecho de utilizar una o más tarjetas de crédito o tarjetas de financiamiento, para facilitarle la adquisición de bienes, dinero o servicios en los comercios afiliados al sistema. Este contrato también se puede llamar apertura de crédito utilizable mediante tarjeta de crédito o de cualquiera otra manera, sin que por ello pierda su esencia.
4. *Contrato mercantil.* Aquel celebrado verbalmente o por escrito entre el tarjetahabiente y el comercio afiliado, mediante el cual adquiere dinero o arrienda o adquiere bienes o servicios de este último.

5. *Emisor u operador.* Entidad que celebra el contrato de tarjeta con el tarjetahabiente en la República de Panamá, en virtud del cual entrega una o más tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento, para su utilización en el comercio nacional o internacional del modo y las condiciones pactados.
6. *Estado de cuenta.* Documento elaborado por el emisor, que contiene la descripción de las distintas operaciones en las que se ha utilizado la tarjeta de crédito y demás tarjetas de financiamiento, el cual será comunicado al tarjetahabiente en la forma pactada y deberá cumplir con las exigencias previstas en la presente Ley y en otras normativas vigentes.
7. *Fecha de corte o cierre.* La fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos y pagos efectuados por el tarjetahabiente en un periodo determinado.
8. *Fecha límite de pago.* La fecha tope en la que el tarjetahabiente debe pagar la totalidad, una parte o el pago mínimo indicado por el emisor de la tarjeta de crédito para no constituirse en mora.
9. *Interés.* Suma o sumas que, en cualquier forma o bajo cualquier nombre, se cobren o se paguen por el uso del dinero.
10. *Pago mínimo.* Monto mínimo expresado en moneda de curso legal en la República de Panamá que cubre la amortización del saldo principal, según plazo máximo de financiamiento y los intereses a la tasa pactada, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso del crédito.
11. *Precio.* Monto que se paga por la adquisición de dinero o arrendamiento o adquisición de bienes o servicios.
12. *Sobrecargo o recargo.* Suma o sumas que, bajo cualquier denominación, debe pagar el tarjetahabiente al emisor u operador por exceder los límites del crédito acordado o por no realizar sus pagos en las fechas señaladas.
13. *Tarjeta de compras.* Tarjeta de crédito que un establecimiento mercantil emite y entrega a favor de los consumidores para la adquisición o el arrendamiento de bienes o servicios exclusivamente en el establecimiento o negocio que la emitió.
14. *Tarjeta de crédito.* Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología proveniente de la ejecución de un contrato de crédito celebrado previamente entre un intermediario financiero y otra persona, con el fin de facilitarle el arrendamiento u obtención de bienes o servicios o la obtención de dinero de los comercios afiliados al sistema.
15. *Tarjeta de débito.* Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología que permite al tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria, y que se emite previa solicitud del titular de la cuenta bancaria.
16. *Tarjeta de financiamiento.* Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología proveniente de la ejecución de un contrato celebrado entre una empresa financiera y otra persona, con el fin de facilitarle la obtención de dinero o el arrendamiento de bienes u obtención de bienes o servicios de los comercios afiliados al sistema. En esta modalidad de tarjeta el emisor ha celebrado un contrato de financiamiento y

traspasa los fondos producto del préstamo a la tarjeta de esta persona para su utilización.

17. *Tarjetahabiente adicional.* Persona a la cual, por autorización del tarjetahabiente titular, se le ha expedido y entregado por el emisor una tarjeta de crédito para que la use en la misma forma y en las mismas condiciones que el tarjetahabiente titular.

18. *Tarjetahabiente titular.* Persona que ha celebrado el contrato respectivo con un intermediario financiero, ha recibido una o más tarjetas para su uso y que es la responsable principal de los saldos adeudados.

Artículo 3. Sistema de la tarjeta de crédito o de tarjeta de financiamiento. El sistema de tarjeta de crédito o de tarjeta de financiamiento está integrado por un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, con la finalidad de posibilitar al tarjetahabiente la adquisición de dinero o arrendamiento o adquisición de bienes o servicios en los comercios nacionales o internacionales afiliados, de modo que el emisor financia la operación del tarjetahabiente y le difiere la responsabilidad de pagar las sumas involucradas o financiadas, conforme a las condiciones pactadas en el contrato de crédito.

Capítulo II
Uso y Contenido de la Tarjeta de Crédito
y otras Tarjetas de Financiamiento

Artículo 4. Uso personalizado. La tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento son exclusivamente para uso personal del tarjetahabiente y de quienes él autorice, dentro de las condiciones y limitaciones pactadas.

Artículo 5. Contenido. Toda tarjeta deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Nombres y apellidos del tarjetahabiente titular o adicional, en su caso.
2. Identificación numérica de la tarjeta.
3. Fecha de vencimiento de la tarjeta.
4. Firma autógrafa o digital del tarjetahabiente titular o adicional.
5. Identificación del emisor y de la entidad financiera interviniente.

Capítulo III
Contrato de Tarjeta de Crédito y otras Tarjetas de Financiamiento

Artículo 6. Duración del contrato. El contrato de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento, así como sus renovaciones y prórrogas, tendrá la vigencia que las partes decidan libremente establecer. La tarjeta de crédito y la de financiamiento tendrán la duración que establezca el emisor conforme a lo pactado, lo cual deberá consignarse en la tarjeta.

Artículo 7. Capacidad de las partes. Podrá celebrar un contrato mercantil de tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento, como emisor, toda empresa que se dedique al

otorgamiento de líneas de crédito para la adquisición de bienes, servicios y dinero en efectivo.

El emisor está obligado a informar a la Unidad de Análisis Financiero dichas operaciones, de conformidad con la Ley 42 de 2000 y sus reglamentaciones. Los bancos establecidos en Panamá cuentan con la autorización que deriva del régimen bancario que le es aplicable y seguirán en la materia de este Capítulo lo que al respecto dispone dicho régimen.

Artículo 8. Perfeccionamiento del contrato. El contrato de tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento deberá perfeccionarse por escrito, sin lo cual no tiene existencia jurídica. Sin embargo, solo comenzará a surtir sus efectos cuando esté firmado por las partes, se emita la respectiva tarjeta, el tarjetahabiente titular la reciba y tenga acceso a su utilización.

La sola solicitud de emisión de tarjeta no genera obligaciones ni responsabilidad para las partes ni perfecciona el contrato. Tampoco generará cargo alguno la tarjeta que no haya sido recibida y aceptada por el tarjetahabiente.

Artículo 9. Contenido del contrato. El contrato de emisión de tarjeta deberá contener, además de los otros que las partes acuerden, como mínimo, los siguientes datos:

1. Fecha de inicio del contrato.
2. Método a utilizar para el cálculo del monto mínimo mensual de pago, conforme a las operaciones efectuadas.
3. Plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular, incluyendo fecha de corte o cierre y fecha de pago, con descripción de los cargos que implique.
4. Detalle de intereses, cargos y sobrecargos.
5. Límite de crédito aprobado, incluyendo los cargos por excederse de este.
6. Procedimiento y responsabilidades en caso de pérdida o sustracción de tarjetas.
7. Importes por seguros de vida y otros seguros, así como los cargos por pérdida o sustracción de tarjetas.
8. Firma del titular y de la persona autorizada de la empresa emisora.
9. Cargos fijos o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo.
10. Cargos y recargos por mora, así como sus consecuencias.
11. Causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de tarjeta.

Artículo 10. Condiciones del contrato. El contrato de emisión de tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento deberá reunir las siguientes condiciones:

1. Ser redactado en español o en otro idioma a solicitud expresa del cliente y en lenguaje sencillo, en ejemplares de un mismo tenor para el emisor, para el titular, para el eventual fiador personal del titular y para el adherente o usuario autorizado que tenga responsabilidades frente al emisor o los proveedores.
2. Ser redactado claramente y con tipografía fácilmente legible a simple vista.
3. Las cláusulas que generen responsabilidad para el titular adherente deben estar redactadas mediante el empleo de caracteres destacados o subrayados.

4. Los contratos tipo que el emisor utilice serán revisados por la Superintendencia de Bancos, en el evento de que el emisor sea una entidad bancaria y en los demás casos los revisará la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 11. Duración, prórroga y renovación del contrato. El contrato de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento tendrá la vigencia que las partes acuerden. Salvo pacto en contrario, se prorrogará automáticamente por un periodo igual al anterior, si ninguna de las partes ha comunicado por escrito a la otra su decisión de no prorrogarlo.

Cuando el contrato no tenga término expreso para su vigencia, el emisor podrá darlo por terminado en cualquier momento, lo cual deberá comunicar al tarjetahabiente, por lo menos, con treinta días calendario de anticipación contados a partir de su comunicación en el último estado de cuenta. Sin embargo, este término no será necesario en los casos en que el tarjetahabiente esté involucrado en actividades relacionadas con el blanqueo de capitales o cualquier otra actividad cuyos fondos provengan de operaciones ilícitas.

Artículo 12. Emisión no solicitada de tarjeta. Ningún emisor podrá emitir una tarjeta sin que haya sido solicitada por escrito previamente. En consecuencia, no podrá conceder el uso de tarjeta a una persona que no la haya solicitado. La violación de esta norma causará la nulidad de la tarjeta así emitida.

Artículo 13. Terminación del contrato. El tarjetahabiente podrá dar por terminado el contrato de tarjeta compareciendo personalmente a las oficinas del emisor o mediante comunicación a este, por escrito o por las vías tecnológicas que el emisor ponga a su disposición. Una vez recibida esta comunicación por el emisor, no podrá hacerse ningún tipo de cargo o recargo por ningún concepto, salvo los intereses devengados por el uso del dinero hasta el día de la cancelación del contrato. Por su parte, el emisor, una vez recibida la comunicación de cancelación y transcurridos cinco días, podrá transferir el saldo de la línea de crédito de la tarjeta a un préstamo personal a nombre del tarjetahabiente, a la tasa de interés que mantenga para ese tipo de obligaciones, hasta la cancelación total de la obligación y por un plazo mínimo de treinta y seis meses. A este préstamo no se le podrá aplicar recargos, comisiones ni gastos de manejo iniciales.

En caso de que el emisor no opte por el contrato de préstamo y decida mantener la tarjeta de crédito o de financiamiento, solo podrá cobrar al tarjetahabiente intereses hasta la cancelación, sin posibilidad de aplicar cargos adicionales.

En el caso de las entidades bancarias, este tipo de préstamo será clasificado según lo indique la Superintendencia de Bancos.

Artículo 14. Propiedad y cancelación. Las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento son de propiedad del emisor, salvo que se pacte algo distinto; en consecuencia, el emisor puede solicitar al tarjetahabiente su devolución o instruir a los

comercios afiliados para que la retengan y la envíen al emisor y/o la destruyan, de acuerdo con los usos.

Artículo 15. Obligaciones del tarjetahabiente. El tarjetahabiente tendrá las siguientes obligaciones frente al emisor de la tarjeta de crédito y otras tarjetas de financiamiento:

1. Resguardar la tarjeta con la debida diligencia.
2. Realizar puntualmente los pagos por la utilización de su tarjeta con la debida diligencia.
3. Identificarse y usar en forma personal su tarjeta y no mostrar ni confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.
4. Verificar el importe y la veracidad de la información antes de firmar los comprobantes de pago.
5. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con este.
6. Velar por el correcto uso de las tarjetas adicionales que solicite o autorice.
7. Procurar el mantenimiento y la conservación del límite de crédito concedido por el banco o empresa financiera.
8. Indicar al banco o empresa financiera el domicilio o correo asignado a la tarjeta, a efectos de que este le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.
9. Informar al banco o intermediario financiero cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que este haya establecido.
10. Verificar las tasas de interés y otros cargos que le aplique el emisor, así como los procedimientos para hacer a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta.
11. Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato.
12. Informar de manera inmediata al banco o intermediario financiero del robo, hurto o pérdida de la tarjeta.

Capítulo IV
Normas de Protección al Tarjetahabiente

Artículo 16. Aplicación de normas protectoras del consumidor. Las disposiciones de la Ley 45 de 2007 y su reglamentación, serán aplicables a los emisores no bancarios de tarjeta de crédito. Cuando se trata de tarjetas de crédito emitidas por entidades bancarias, también serán aplicables las normas de la Ley 45 de 2007, además del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y normas que lo desarrollan, en lo que sean más favorables al consumidor.

Artículo 17. Educación financiera al consumidor. Los emisores de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento están obligados a mantener informados, orientar y educar a los tarjetahabientes y consumidores respecto de las características de los productos y

servicios financieros que ofrecen, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Artículo 18. Límites al crédito. Los emisores e intermediarios financieros deberán establecer límites máximos a la cuantía general que puede utilizar un tarjetahabiente mediante la tarjeta de crédito o de financiamiento.

Por cada entidad bancaria o financiera, la cuantía límite no podrá ser superior a una cantidad igual a tres veces el ingreso mensual demostrado por el tarjetahabiente, tal como lo haya informado y comprobado ante el emisor en su solicitud de contrato de crédito, salvo que demuestre suficiente capacidad de pago en su historial crediticio o ingresos adicionales. Dicho indicador podrá ser revisado o modificado periódicamente por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, respecto de las entidades no bancarias, y por la Superintendencia de Bancos, cuando se trate de entidades bancarias.

El tarjetahabiente podrá excederse de su límite de crédito en el porcentaje o la cuantía que establezca el banco emisor o entidad crediticia conforme a sus parámetros y límites, siempre que dicho porcentaje o cuantía se pacte expresamente en el contrato.

Toda violación comprobada de lo dispuesto en este artículo ameritará una sanción económica, que impondrá la Superintendencia de Bancos cuando se trate de instituciones bancarias, y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia cuando se trate de empresas financieras, en virtud de queja que presente el tarjetahabiente titular. Dicha sanción consistirá en una suma igual a la cantidad que excediera del límite máximo aquí establecido. Antes de proceder a la sanción, la autoridad sancionadora deberá realizar las investigaciones pertinentes y asegurar al emisor su derecho de ser escuchado.

Los emisores no podrán solicitar medidas cautelares contra los jubilados y pensionados a quienes se les haya otorgado facilidades crediticias que violen lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo.

Artículo 19. Tasa de interés. Los emisores podrán fijar libremente el monto de la tasa de interés que deberán pagar regularmente los tarjetahabientes. La tasa efectiva de interés deberá indicarse en forma clara e inequívoca en los estados de cuenta, en los documentos contractuales y cuando el tarjetahabiente solicite dicha información. Así mismo, cuando el emisor indique una tasa nominal en anuncios publicitarios, deberá acompañarla con la indicación de la tasa de interés efectiva que corresponda.

No podrá modificarse o variarse la tasa de interés nominal sin un aviso previo de por lo menos treinta días calendario, que deberá aparecer en el estado de cuenta del ciclo anterior a la entrada en vigencia de la nueva tasa. La primera modificación que aumente la tasa no podrá tener lugar antes del primer año de vigencia del contrato.

Artículo 20. Cargos por exceder límite del crédito. En el contrato se podrán establecer cargos para los casos en que el tarjetahabiente titular o adicional se exceda de su límite máximo de crédito en la utilización de su tarjeta, siempre que el titular lo haya autorizado expresamente. No obstante, el cargo por este concepto podrá aplicarse una sola vez por

mes, calculado de cierre a cierre, aunque el tarjetahabiente se haya excedido más de una vez durante ese mes.

Para un mismo periodo mensual no podrá aplicarse más de un cargo por un mismo concepto, cualquiera sea su causa.

Los cargos por intereses, mora, membresías y otros no podrán sumarse a los saldos utilizados por el tarjetahabiente para fines exclusivos de configurar exceso del límite de crédito.

Artículo 21. Cargos por morosidad. El contrato podrá establecer cargos para el evento de que el tarjetahabiente deje de hacer algún pago mínimo, tal como se haya acordado.

Este cargo deberá aplicarse en un porcentaje específico, calculado hasta un porcentaje del saldo adeudado por el tarjetahabiente y en proporción a los días de mora, siempre que el titular lo haya autorizado expresamente en el contrato. En ningún caso, el recargo será mayor que el monto de la morosidad que lo origina.

Artículo 22. Limitaciones en el cobro de intereses y cargos. Cuando el tarjetahabiente notifique y compruebe al emisor su incapacidad de pago, este podrá hacer cargos y recargos a la cuenta del tarjetahabiente solamente hasta por noventa días. Después de dicho periodo, el emisor deberá proceder conforme al procedimiento dispuesto en el artículo 13 de esta Ley.

Cuando el emisor de la tarjeta de crédito o de financiamiento sea una entidad bancaria se regirá por las disposiciones del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y las normas que lo desarrollan.

Artículo 23. Cómputo y aplicación de interés. Los intereses sobre las sumas provenientes de la utilización de la tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento serán computados y aplicados así:

1. Los intereses corrientes, o sea los aplicados a los saldos utilizados por el tarjetahabiente, se computarán sobre los saldos financiados entre la fecha de pago del estado de cuenta actual y la del estado de cuenta del mes anterior en el que surgiera el saldo adeudado.
2. En caso de sumas de dinero obtenidas mediante recibo en cajeros automáticos o directamente de una entidad financiera, se computarán los intereses en el periodo comprendido entre la fecha del retiro o recibo del dinero y la fecha de vencimiento de pago del estado de cuenta mensual.
3. Los intereses se aplicarán cuando no se hagan los pagos en las fechas establecidas y serán computados desde que ocurre la mora del pago o pagos respectivos.
4. Cuando se efectúen abonos entre las fechas de pago del estado de cuenta actual y el del mes anterior, dicho abono deberá reflejarse en el cómputo de los intereses.

Artículo 24. Imputación de pagos. Cuando el tarjetahabiente realice sus pagos en efectivo para abonar al saldo adeudado de su tarjeta de crédito o financiamiento, la suma pagada deberá imputarse el mismo día del pago.

En caso de que el abono sea hecho mediante cheque u otro documento negociable, se registrará como efectuado el día del pago. Sin embargo, se podrán computar intereses hasta el día en que la suma representada en tal documento sea efectivamente acreditada a favor del emisor.

Artículo 25. Cargos por pólizas de seguro. El emisor no podrá cobrar al tarjetahabiente el costo de pólizas de seguro sobre su vida, fraudes u otros riesgos, salvo que en documento anexo al contrato el tarjetahabiente lo acepte con su firma. Tampoco podrá realizar ningún tipo de cargo de esta naturaleza cuando no exista constancia de que el tarjetahabiente haya retirado de la entidad bancaria o financiera su tarjeta o la renovación de esta.

Artículo 26. Causales de resolución del contrato. El contrato se entenderá resuelto, salvo prueba o pacto en contrario, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando al renovarse la tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento el tarjetahabiente no haya recibido tal renovación.
2. Cuando el emisor comunique por escrito al tarjetahabiente titular la resolución unilateral del contrato por incurrir en alguna causal o le comunique la decisión de no renovar el contrato.
3. Cuando el tarjetahabiente titular comunique al emisor por escrito o por vía electrónica u otra vía tecnológica su decisión de dar por terminado el contrato.
4. Cuando ocurra alguna de las causales de resolución unilateral que se establezcan expresamente en el contrato.

Artículo 27. Nulidad del contrato de tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento. Bajo pena de nulidad del respectivo contrato, todo contrato que se celebre, se prorrogue o se renueve dentro de la vigencia de esta Ley deberá cumplir con las disposiciones de esta. Todos los contratos celebrados antes de la entrada en vigencia de la presente Ley se mantendrán conforme a lo pactado por las partes hasta el vencimiento de su plazo de duración, salvo que el tarjetahabiente titular solicite al emisor, por escrito, la adecuación del contrato al régimen legal que aquí se establece.

Artículo 28. Nulidad de cláusulas. En el contrato de tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento serán nulas las siguientes cláusulas:

1. Las que conllevan la renuncia, por parte del titular, de cualquier derecho que otorga la presente Ley, la Ley 45 de 2007 y otras normas de protección al consumidor.
2. Las que faculten al emisor a modificar en alza la tasa de interés antes del primer año de vigencia del contrato y en contravención a lo dispuesto en el artículo 19 de esta Ley.

3. Las que faculten al emisor para la resolución unilateral del contrato.
4. Las que permitan la habilitación directa de la vía ejecutiva por cobro de obligaciones obviando la gestión de cobro y lo dispuesto en el artículo 13 de esta Ley.
5. Las adhesiones tácitas a sistemas anexos al sistema de tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento.
6. Cualquier acto anterior al contrato o coetáneo con él, que haya inducido o coaccionado al tarjetahabiente a fin de que dé su autorización anticipada para que el emisor modifique cláusulas del contrato.

Artículo 29. Diferencia por pagos con tarjeta. Los proveedores de bienes y servicios no podrán hacer distinción alguna entre ventas pagadas con tarjeta y las pagadas en dinero ni podrán adicionar suma alguna al consumidor por pagar con tarjeta.

Capítulo V
Estados de Cuenta

Artículo 30. Contenido del estado de cuenta. El estado de cuenta deberá contener como mínimo:

1. Identificación del emisor y de la entidad bancaria, comercial o financiera que opere en su nombre.
2. Identificación del titular y los titulares adicionales.
3. Fecha de cierre contable del resumen actual y del cierre anterior.
4. Fecha en que se realizó cada operación.
5. Número de identificación de la constancia con que se instrumentó la operación.
6. Identificación del proveedor.
7. Importe de cada operación.
8. Fecha de vencimiento del pago actual.
9. Límite de compra otorgado al titular o a sus titulares adicionales.
10. Monto hasta el cual el emisor otorga crédito.
11. Tasa de interés pactada que el emisor aplica al crédito, compra o servicio contratado.
12. Fecha a partir de la cual se aplica el interés compensatorio o financiero.
13. Tasa de interés pactada sobre saldos impagos y fecha desde la cual se aplica.
14. Monto del pago mínimo que excluye la aplicación de intereses.
15. Monto adeudado del periodo o periodos anteriores, con especificación de la clase y monto de los intereses devengados.
16. Plazo para objetar el estado de cuenta, indicado en lugar visible y con caracteres destacados.
17. Monto y detalle de todos los gastos a cargo del titular.
18. Fecha de actualización del historial de crédito ante la correspondiente agencia de información de datos.

Artículo 31. Recepción del estado de cuenta. El tarjetahabiente titular deberá recibir el estado de cuenta mensual, por lo menos, cinco días hábiles ante de la fecha en que debe hacer el pago respectivo.

El emisor deberá proporcionar al tarjetahabiente un canal ágil de comunicación telefónica o electrónica, durante veinticuatro horas cada día, que le permita obtener los datos sobre el saldo de su cuenta, así como los montos y fechas de pagos mínimos, para que sea utilizado por él en los casos en que no haya recibido el estado de cuenta mensual.

Artículo 32. Término para objetar el estado de cuenta. El tarjetahabiente titular tendrá un término para objetar el estado de cuenta mensual. En caso de que no se establezca dicho término, será de siete días hábiles contados a partir de su fecha de recepción por el tarjetahabiente. El emisor deberá entregarle al tarjetahabiente una constancia de recibo de la objeción.

Artículo 33. Consecuencias de las objeciones. Mientras dure el procedimiento de impugnación, se darán los siguientes efectos:

1. El emisor no podrá impedir ni dificultar el uso de la tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento mientras no exceda el límite de compra.
2. El tarjetahabiente deberá pagar el mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

Artículo 34. Satisfacción de explicación. Dadas las explicaciones por el emisor, el tarjetahabiente debe manifestar si le satisfacen o no, lo cual hará dentro de un plazo de siete días hábiles siguiente a su recepción. Vencido el plazo sin que el titular haga observaciones, las explicaciones se entenderán satisfactorias.

Si el tarjetahabiente presenta objeciones a las explicaciones dadas por el emisor, este último deberá resolverlas de manera debidamente fundamentada, dentro de un plazo de diez días hábiles, si se trata de tarjetas de crédito expedidas por emisores locales. En los casos en que la tarjeta de crédito sea expedida por un emisor internacional, la fijación del plazo atenderá lo pactado por el emisor en la República de Panamá y el emisor internacional para efectos de los reclamos.

Vencidos estos plazos, quedará expedita la acción judicial para ambas partes.

Cuando se trata de emisores bancarios, se atenderá el procedimiento establecido en el Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y las normas que lo desarrollan.

Artículo 35. Pagos antes de la expiración del plazo para objetar. El pago mínimo que haga el tarjetahabiente antes de la expiración del plazo para objetar el estado de cuenta o mientras se decide la objeción no implica que el tarjetahabiente haya aceptado dicho estado de cuenta, salvo que expresamente lo declare así por escrito o vía tecnológica.

Artículo 36. Sanciones. La Superintendencia de Bancos sancionará a los emisores que no cumplan con la obligación de informar o, en su caso, no observen las disposiciones sobre

las tasas a aplicar de acuerdo con lo establecido en esta Ley. En caso de que los emisores no sean entidades bancarias, la sanción respectiva será aplicada por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 37. Obligación de los emisores. Los emisores de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento, sin necesidad de que se les requiera en forma expresa, están obligados a entregar a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia o a la Superintendencia de Bancos, con carácter de declaración jurada, la información necesaria para realizar trimestralmente el estudio comparativo de tarjetas. Los emisores deben aportar para todas las tarjetas que emitan la siguiente información:

1. Nombre legal completo del emisor o emisores.
2. Nombre y marca comercial de las tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento.
3. Valor de la membresía del titular (valor y periodo que cubre).
4. Valor de la membresía de las tarjetas adicionales.
5. Tasa de interés aplicada en el mes respectivo.
6. Tasa de interés aplicada a las tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento y los rubros sobre los que recaen.
7. Detalle de las comisiones aplicadas a los tarjetahabientes.
8. Otros cargos aplicados a los tarjetahabientes debidamente detallados.
9. Beneficios adicionales otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
10. Plazo de pago, contado a partir del corte.
11. Plazo de financiamiento.
12. Cobertura o ámbito geográfico o sector del mercado donde puede ser utilizada la tarjeta de crédito.
13. Requisitos y restricciones de las ofertas, promociones y premios.
14. Certificación vigente sobre el emisor, expedida por el Registro Público.
15. Señalamiento del lugar para recibir notificaciones.
16. Cualquier otra información relacionada con las características del producto y de interés para el usuario.

Artículo 38. Estudio comparativo. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia publicará, por lo menos en dos medios impresos de comunicación de circulación masiva nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento. Este estudio deberá incluir, como mínimo, las tasas de interés financiero y moratorio, comisiones y otros cargos, los beneficios adicionales que no impliquen costo adicional para el tarjetahabiente, cobertura, plazos de pago y el grado de aceptación.

Las publicaciones se realizarán durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año y en estricto apego a la información aportada por los emisores. Los emisores de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento están obligados a colaborar con la autoridad expresada, para que esta pueda desarrollar campañas de difusión de

estudios o comunicados, en los que se desarrollen los programas para información del consumidor. La negativa reiterada a colaborar se sancionará con la suspensión de la autorización para la comercialización de los contratos.

Artículo 39. Moneda extranjera. Si no hay pacto distinto entre las partes, la tasa de cambio aplicable para las operaciones hechas por el tarjetahabiente en moneda extranjera será la tasa de cambio existente al día en que se realiza el pago al emisor por el tarjetahabiente. Se considera moneda extranjera la que no tenga curso legal en Panamá.

Artículo 40. Comunicación del estado de cuenta en tarjetas de débito. Los emisores de tarjetas de débito deberán comunicar al tarjetahabiente, de forma escrita o vía electrónica, un estado de cuenta que detalle la información del consumo de su cuenta bancaria.

Capítulo VI
Relaciones entre Afiliado y Tarjetahabiente

Artículo 41. Relación contractual. La relación contractual entre afiliado y tarjetahabiente será la que haya originado el deber de pagar una cantidad en dinero. Tal relación no proviene de la utilización de la tarjeta, sino de la transacción que motivó su uso.

La utilización de la tarjeta para pagar la deuda respectiva tiene los mismos efectos de un pago al contado y no de una transacción a plazo, aunque el emisor no pague al afiliado la respectiva suma.

Artículo 42. Protección al consumidor. Las transacciones efectuadas entre afiliado y tarjetahabiente quedan sometidas a la Ley 45 de 2007 y a otras normas legales y reglamentos en materia de protección al consumidor. Por lo tanto, el afiliado es el proveedor y el tarjetahabiente el consumidor cuando ambos califiquen como tales de acuerdo con dichas leyes.

Artículo 43. Compras por Internet. El tarjetahabiente será responsable por las compras que realice tanto en sitios seguros como no seguros en Internet, y deberá velar por su información de seguridad para que no sea expuesta en sitios públicos en Internet, así como en redes de comunicación internas por ordenador (intranet). Las compras por Internet quedan sometidas, en lo aplicable, a la Ley 51 de 2008, sobre comercio electrónico.

Los emisores y comercios afiliados se encuentran en la obligación de velar por la confidencialidad e integridad de los sistemas utilizados para transmitir, manejar, procesar y almacenar información de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento. Los emisores y comercios afiliados no transfieren esta responsabilidad al utilizar terceros para la transmisión, manejo, procesamiento o almacenamiento de la información de las tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento.

Artículo 44. Obligación de información. Las empresas emisoras de las tarjetas deberán distribuir a sus tarjetahabientes folletos explicativos acerca del uso de la seguridad en

Internet, incluyendo las claves, las características de los sitios seguros, los procesos de entrega de productos comprados, el uso del correo físico y de apartados postales en otros países, así como cualquier otro mecanismo que tenga relación con la seguridad en el uso de las tarjetas de crédito en este sistema.

Artículo 45. Mecanismos de seguridad. La empresa emisora deberá establecer mecanismos de seguridad que permitan el seguimiento al registro del crédito, del débito y demás formas de financiamiento. En el caso de los emisores no bancarios, la supervisión corresponderá a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 46. Registro de las compras en Internet. El estado de cuenta deberá contener la información de las compras realizadas por el tarjetahabiente en Internet; además, deberá indicar el sitio electrónico en el que se hizo la operación.

Artículo 47. Seguridad de la información confidencial. Los emisores de las tarjetas se encuentran en la obligación de velar por la seguridad de la información confidencial en el sistema. Para ello implementarán sistemas de seguridad que permitan el resguardo de esa información.

Será responsabilidad del emisor y/o del comercio afiliado, cuando sea el caso, notificarle al tarjetahabiente cuando tenga indicios razonables de que su información confidencial, listada en los artículos 5 y 9 de esta Ley, ha sido objeto de acceso y/o modificación por personal no autorizado, ya sea en sus sistemas de información o aquellos subcontratados para su transmisión, manejo, procesamiento o almacenamiento.

Esta notificación se deberá hacer en un periodo no mayor de treinta días hábiles.

Artículo 48. Acreditación de la compra. El emisor no podrá hacer efectivo el débito por la compra por Internet o vía telefónica, si el tarjetahabiente presenta algún reclamo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del estado de cuenta. El emisor tampoco podrá cobrar ningún cargo o tasa adicional por la compra realizada.

Artículo 49. Mínimo de compra. El comercio afiliado no podrá exigirle al tarjetahabiente un mínimo de compra o transacción para que pueda pagar con la tarjeta de crédito u otra tarjeta de financiamiento. De hacerlo, esto dará lugar a la imposición de sanción por parte de la autoridad competente.

Capítulo VII
Sanciones

Artículo 50. Sanciones. La autoridad competente, según la gravedad de las faltas y la reincidencia en estas o por irregularidades reiteradas, podrá aplicar a los emisores las siguientes sanciones alternativas:

1. Multas individuales de hasta treinta veces el importe de la operación involucrada.

2. Cancelación de su autorización para operar con tarjetas de crédito.

En caso de que el emisor sea una entidad bancaria, la Superintendencia de Bancos aplicará las sanciones correspondientes de conformidad con lo dispuesto por el Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y las normas que lo modifican y desarrollan.

Artículo 51. Cancelación de autorización. La cancelación no impide que el tarjetahabiente inicie las acciones civiles y penales para obtener la indemnización correspondiente y para que se apliquen las sanciones penales pertinentes.

Capítulo VIII
Disposiciones Finales

Artículo 52. Controversia entre tarjetahabiente y afiliado. El emisor no es parte en la relación y controversia entre el tarjetahabiente y el proveedor derivadas de la ejecución de las prestaciones convenidas.

El tarjetahabiente conservará sus derechos de consumidor frente al proveedor independientemente de la relación entre el emisor y proveedor o de cualquier controversia entre ellos. Al efecto, se aplicarán las normas de la Ley 45 de 2007 y sus reglamentaciones.

Artículo 53. Cláusulas de exoneración de responsabilidad. Carecerán de efecto las cláusulas que impliquen exoneración de responsabilidad de cualquiera de las partes que intervengan, directa o indirectamente, en alguna de las diversas relaciones contractuales que originan la tarjeta de crédito u otras tarjetas de financiamiento.

Artículo 54. Autoridad competente. Para efectos de la aplicación de la presente Ley, actuarán como autoridad competente las siguientes:

1. La Superintendencia de Bancos, cuando el emisor es una institución bancaria.
2. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, cuando el emisor no sea una institución bancaria.

Artículo 55. Sistema de denuncias. Para garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o perdidas, el emisor debe contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro horas del día y que identifique y registre cada una de ellas.

Artículo 56. Obligación de confidencialidad. Las entidades emisoras de tarjetas de crédito, bancarias, financieras o crediticias no podrán informar a las bases de datos de antecedentes financieros personales, sobre los titulares y beneficiarios de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento, cuando el tarjetahabiente titular no haya cancelado sus obligaciones o se encuentre en mora o en etapa de refinanciación, salvo autorización escrita del tarjetahabiente, sin perjuicio de la obligación de informar lo que corresponda a las autoridades competentes establecidas en esta Ley, así como al Ministerio Público, en los casos penales investigados.

Las entidades informantes serán responsables, solidaria e ilimitadamente, por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la información provista en violación de esta disposición.

Artículo 57. Oficial de cumplimiento. Todas las empresas emisoras de tarjetas deberán tener un oficial de cumplimiento y acatar las normas de prevención contra el blanqueo de capitales y financiamiento de terrorismo, y están obligadas a informar de transacciones sospechosas y en efectivo conforme lo dispone la Ley 42 de 2000 y sus modificaciones. Dichas informaciones serán remitidas a la entidad respectiva para que las haga llegar a la Unidad de Análisis Financiero.

Artículo 58. Plazo para adecuación. Las empresas emisoras de tarjetas que, al momento de la promulgación de esta Ley, no estén cumpliendo con lo dispuesto en esta normativa contarán con el plazo de noventa días para adecuarse a la presente Ley, de lo contrario deberán clausurar sus operaciones.

En caso de que el emisor sea una entidad bancaria, la Superintendencia de Bancos aplicará las sanciones genéricas en atención a la gravedad de la falta, a la reincidencia y a la magnitud del daño y los perjuicios causados a terceros conforme lo establece el Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y las normas que lo modifican y desarrollan.

Artículo 59. Aplicación de normas contables. Cuando se trate de tarjetas de crédito emitidas por entidades bancarias, se aplicará esta Ley en todo lo que no contravenga las normas de contabilidad, técnicas y de prudencia financiera, que establecen el Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998 y las normas que lo modifican y desarrollan.

Artículo 60. Vigencia. Esta Ley comenzará a regir el día siguiente al de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Proyecto 50 de 2009 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los 30 días del mes de diciembre del año dos mil nueve.

El Presidente,

José Luis Varela R.

El Secretario General,

Wigberto E. Quintero G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 31 DE Diciembre DE 2009.

RICARDO MARTINELLI B.
Presidente de la República

ALBERTO VALLARINO CLÉMENT
Ministro de Economía y Finanzas