

¹Ley 42(De 23 de julio de 2001).

Que reglamenta las operaciones de las empresas financieras

Título I

Ámbito de Aplicación, Definiciones y Competencia

Capítulo I

Ámbito de Aplicación

Artículo 1. Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley, las personas naturales o jurídicas que se dediquen a ofrecer al público préstamos o facilidades de financiamiento en dinero, las cuales se denominarán empresas financieras.

También quedan sujetas a las disposiciones de la presente Ley, las empresas que, sin usar en su razón social o denominación comercial la expresión Financiera, se dediquen al ejercicio de las actividades propias o similares de las empresas financieras, según se expresa en el párrafo anterior.

Artículo 2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta Ley, las casas de empeño, las mueblerías y cualquier persona natural o jurídica que realice operaciones de financiamiento de sus propias ventas; las operaciones de préstamos efectuadas por bancos y demás entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos, por empresas de seguros y reaseguros, cooperativas, empresas mutualistas, así como asociaciones de ahorro y préstamo.

Capítulo II

Definiciones

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

1. Consumidor o usuario de empresas financieras. Persona natural o jurídica que contrata, utiliza o, por cualquier otra causa, tenga algún derecho frente a las empresas financieras como resultado de la operación o servicio prestado.
2. Comisión de Cierre. Comisión cobrada por la empresa financiera para cubrir los gastos incurridos en el proceso de otorgamiento del crédito.
3. Contratos Financieros. Documentos en que se acuerde la prestación de servicios financieros por una empresa financiera a un consumidor o usuario, en el marco de las definiciones indicadas en la presente Ley.
4. Estado de Cuenta. Registro en orden cronológico y pormenorizado de todos los movimientos o transacciones, débitos y créditos, en el que se indica el respectivo saldo entre éstos, clasificados bajo un título o nombre determinado y en el cual se deben cubrir todos los movimientos de la cuenta, desde el inicio de la operación hasta la fecha de la solicitud.
5. Interés agregado. Método consistente en calcular los intereses del capital inicial prestado por el tiempo pactado y agregarlo al capital inicial.
6. Interés descontado. Método que consiste en calcular los intereses del capital prestado por el tiempo de financiamiento y descontar los intereses por adelantado.
7. Interés sobre saldo. Método consistente en calcular los intereses sobre saldo capital adeudado por el tiempo transcurrido.
8. Intereses. Suma o sumas que, en cualquier forma o bajo cualquier nombre, se cobre o se paguen por el uso del dinero.
9. Intereses no devengados. Suma descontada anticipadamente al prestatario por la empresa financiera, que es devuelta en caso de cancelarse el préstamo anticipadamente.
10. Método para el cálculo de los intereses. Fórmula mediante la cual se determina el monto de los intereses que se va a cobrar sobre un préstamo.
11. Plazo. Tiempo pactado para cancelar un pago o financiamiento.
12. Recargo por mora. Suma pagada por el prestatario como penalización por el retraso de los pago en el plazo acordado.

Capítulo III

Competencia

Artículo 4. La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias es el ente rector, fiscalizador y regulador de las empresas financieras, así como el encargado de expedir y revocar la resolución que autoriza la operación en las actividades para las empresas financieras, y de velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y sus reglamentos.

Artículo 5. La Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor tendrá la facultad para realizar conciliaciones, con respecto a las quejas presentadas por los consumidores o usuarios de empresas

¹ Publicada en la Gaceta Oficial 24.353 de 26 de julio de 2001.

financieras, además para investigar y sancionar las conductas prohibidas por la Ley 29 de 1996, sobre la defensa de la competencia, en los casos que no entren en conflicto con esta Ley.

Título II
Empresas Financieras
Capítulo I
Autorizaciones y Registro

Artículo 6. Las solicitudes y peticiones que sobre la relación de consumo presenten los consumidores o usuarios del servicio de empresas financieras, se harán en papel simple, sin formalidades y de forma gratuita.

Artículo 7. Toda persona natural que se proponga operar una empresa financiera, deberá solicitar la autorización correspondiente al Ministerio de Comercio e Industrias, por conducto de la Dirección de Empresas Financieras.

Dicha solicitud será presentada por intermedio de abogado 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 empresa financiera.
3. Dirección exacta del establecimiento comercial, números de teléfonos, apartado postal y correo Electrónico, si los tuviere.
4. Indicación del capital con que operará el negocio.
5. Registro Único del Contribuyente.

Artículo 8. La solicitud de que trata el artículo anterior, deberá acompañarse de la siguiente documentación:

1. Certificado expedido por un contador público autorizado, respecto al capital pagado por el solicitante para operar la empresa.
2. Cheque certificado a favor del Ministerio de Comercio e Industrias.
3. Descripción de los objetivos y de las proyecciones económicas y financieras de la empresa.
4. Historial penal y policivo del solicitante, en el que conste que no ha sido penado por delitos contra el patrimonio, contra la fe pública, contra la administración pública o de blanqueo de capitales.

Artículo 9. Toda persona jurídica que se proponga operar una empresa financiera, deberá solicitar la autorización correspondiente al Ministerio de Comercio e Industrias, por conducto de la Dirección de Empresas Financieras.

Dicha solicitud será presentada por intermedio de abogado y deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social de la persona solicitante.
2. Clase de sociedad o compañía 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 empresa financiera.
7. Dirección exacta del establecimiento comercial, números de teléfonos, apartado postal y correo electrónico, si los tuviere.
8. Indicación del capital con que operará el negocio.
9. Registro Único del Contribuyente y dígito verificador.

Artículo 10. La solicitud de que trata el artículo anterior, deberá acompañarse de los siguientes documentos:

1. Copia de la escritura pública de protocolización del pacto social y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro Público.
2. Certificado del Registro Público expedido dentro de los treinta días anteriores a la fecha de la presentación de la solicitud, donde conste la vigencia y datos de inscripción de la sociedad, su capital social y el nombre de sus directores, dignatarios, representante legal y apoderado general si lo hubiere.
3. Cheque certificado 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. Certificado expedido por un contador público autorizado, respecto al capital suscrito y pagado de la sociedad.
6. Descripción de los objetivos y de las proyecciones económicas y financieras de la empresa.
7. Historial penal y policivo en el que los directores, dignatarios, representante legal o apoderado general si lo hubiere, no han sido penados por delitos contra el patrimonio, contra la fe pública, contra la administración pública o de blanqueo de capitales.

Artículo 11. Las solicitudes de que tratan los artículos anteriores se presentarán en papel simple o en formulario que proporcionará la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias a los interesados, los cuales se habilitarán con los timbres fiscales que correspondan.

Para comprobar la veracidad de la información, la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias está facultada para realizar las investigaciones que considere pertinentes.

Artículo 12. Las personas naturales y los representantes legales de las personas jurídicas autorizadas para desarrollar los negocios propios de una empresa financiera, deberán estar domiciliados en la República de Panamá.

Artículo 13. Recibida la solicitud y una vez se compruebe que reúne los requisitos establecidos en esta Ley, la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, mediante resolución motivada, expedirá la autorización correspondiente.

Artículo 14. La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias rechazará toda solicitud que no cumpla con los requisitos previstos en esta Ley, o que no se acompañe de los documentos a que se refieren los artículos 8 y 10.

Artículo 15. La autorización expedida por la Dirección de Empresas Financieras se inscribirá en un registro especial denominado Registro de Empresas Financieras, el cual será llevado por dicha Dirección. Cada inscripción en este Registro contendrá la siguiente información:

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

Artículo 16. Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, deberá ser comunicado por el representante legal de la empresa financiera a la Dirección de Empresas Financieras del 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 la inscripción respectiva en el Registro de Empresas Financieras, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

Artículo 17. Se fija la tasa por expedición de la autorización en la suma de mil balboas (B/.1,000.00), y la tasa anual por servicio de fiscalización a las empresas financieras en la suma de setecientos cincuenta balboas (B/.750.00).

El Ministerio de Comercio e Industrias queda facultado para revisar y ajustar las tasas mencionadas en el párrafo anterior, cada dos años.

Artículo 18. Para cumplir con los objetivos de esta Ley, los ingresos que se obtengan por las tasas señaladas en el artículo anterior, se utilizarán exclusivamente para sufragar los gastos que ocasione la prestación de servicios que brinde la Dirección de Empresas Financieras.

Dichos recursos se depositarán en una cuenta especial, bajo el manejo y responsabilidad de esta Dirección, de acuerdo con las normas presupuestarias, y estarán sujetos a los controles fiscales establecidos.

Artículo 19. Sólo podrán utilizar la palabra Financiera en cualquier idioma, en su nombre; razón social, descripción o denominación en membretes de facturas, papel de cartas, avisos, anuncios o por cualquier medio o en cualquier forma que indique que ejerce el negocio de financieras, las personas naturales o jurídicas a quienes la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias haya autorizado para operar una empresa financiera, de conformidad con las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 20. Se prohíbe a los notarios públicos la autorización de escrituras o copias de éstas, actos, declaraciones o instrumentos peculiares a su oficio, y las autenticaciones de firmas que contravengan el artículo anterior. Igual prohibición se hace al Registro Público en cuanto a sus inscripciones.

En el caso de que personas naturales o jurídicas constituidas o por constituirse deseen dedicarse a operar una empresa financiera, la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, previa presentación del proyecto de pacto social, nombre, generales de los directores, dignatarios, representante legal y apoderado general si lo hubiere, expedirá un permiso temporal por un término de noventa días, con el fin de que las notarías públicas puedan protocolizar el pacto social o sus reformas y, posteriormente, puedan inscribirse en el Registro Público.

En la escritura pública respectiva, el notario hará constar lo relativo a la existencia y vigencia del permiso aludido.

Artículo 21. Siempre que se tenga conocimiento o razones fundadas que indiquen que una persona natural o jurídica está ejerciendo habitualmente el negocio de financieras sin autorización, la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias estará facultada para examinar sus libros, cuentas y documentos, a fin de determinar tal hecho. Toda negativa injustificada a presentar dichos libros, cuentas y documentos será sancionada por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias estará facultada para examinar sus libros, cuentas y documentos, a fin de determinar tal hecho. Toda negativa injustificada a presentar dichos libros, cuentas y documentos será sancionada por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias con multa de hasta veinticinco mil balboas (B/.25,000.00), mediante resolución debidamente motivada.

Si luego de impuesta la sanción mencionada en el párrafo anterior, persiste la negativa, entonces se presumirá que dicha persona está ejerciendo el negocio de financieras sin autorización.

Artículo 22. La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias podrá intervenir, previa inspección, los establecimientos en que se presume la realización del negocio de financieras sin autorización y, si comprobare tal hecho, deberá solicitar la cancelación de la licencia comercial que tuviere el establecimiento.

El Ministerio de Comercio e Industrias remitirá copia debidamente autenticada de la resolución que cancela la licencia comercial al Ministerio de Economía y Finanzas y a la alcaldía correspondiente, para que realicen los trámites pertinentes.

La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio de Industrias quedará facultada para notificar al Registro Público que se anote la margina a que se refiere el presente artículo.

Capítulo II Contratos

Artículo 23. Las empresas financieras deberán entregar al solicitante un documento que contenga las condiciones generales ofrecidas para la formalización de la transacción. Dicho documento deberá ser firmado por la empresa financiera y deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Monto total de la obligación.
2. Intereses que corresponden y método de cálculo.
3. Tasa de Interés Efectiva Aplicada.
4. Comisión y gastos cobrados y retenidos para sí.
5. Comisión y gastos cobrados y destinados a terceros.
6. Suma que recibirá la persona solicitante.
7. Número y cuantía de los pagos que se van a efectuar.
8. Detalle de las deudas del solicitante que la empresa financiera cancelará directamente al acreedor o acreedores, cuando sea el caso.
9. Sobretasa destinada al Fondo Especial de Compensación de Intereses (FECl), cuando aplique.
10. Gastos notariales, de registro y las primas de seguro, si fuere el caso.
11. Período de vigencia del documento.

Artículo 24. La empresa financiera deberá mantener la oferta y condiciones del financiamiento ofrecido al momento de formalizar el contrato, siempre que dicho contrato se formalice en el periodo de vigencia de la oferta y que el cliente cumpla con los requisitos de crédito de las empresas financieras, lo cual se entenderá aceptado por el cliente.

Artículo 25. Las operaciones de financiamiento que realicen las personas naturales o jurídicas sujetas a la presente Ley, deberán constar por escrito y el respectivo contrato deberá contener, por lo menos, la siguiente información, sin dejar espacios en blanco que puedan ser llenados con posterioridad:

1. Lugar y fecha de la transacción.
2. Identificación precisa de las partes, el domicilio legal de cada una de ellas y los números de teléfono si los tuvieren.
3. Monto total de la obligación.
4. Plazo y tasa de Interés Nominal aplicable.
5. Monto de intereses.
6. Tasa de Interés Efectiva Aplicada.
7. Monto de los gastos y comisiones cobrados y retenidos para sí.
8. Monto de los gastos y comisiones cobrados y destinados a terceros.
9. Suma neta recibida por el deudor antes de cancelaciones y refinanciamientos.
10. Detalle de las sumas pagadas a terceros, por autorización o instrucciones del deudor.
11. Número de pagos, periodicidad, cuantía y fecha en que deberán efectuarse por el deudor.
12. Método de cálculo de los intereses que se va a aplicar.
13. Porcentaje de recargo por mora.

14. Método de cálculo de devolución de intereses, por cancelación anticipada, dependiendo del método de cálculo de intereses utilizado.
15. Aceptación expresa, por parte del deudor, de las condiciones y términos del contrato.

Artículo 26. El consumidor o usuario podrá firmar cartas de descuento en blanco, siempre que antes de ser firmadas conste en el documento la referencia exacta del contrato principal, tales como número y fecha del contrato. Adicionalmente, se deberá especificar en el contrato principal el número y las descripciones de las cartas de descuento firmadas en blanco.

Las cartas de descuento firmadas en blanco que no sean utilizadas una vez concluya o se extinga el contrato, deberán ser destruidas por la empresa financiera o devueltas al usuario.

Artículo 27. Las empresas financieras sujetas a la presente Ley deberán proporcionar al prestatario, al momento de formalizar la operación, copia del respectivo contrato, sin espacios en blanco y debidamente firmado por ambas partes.

Los prestatarios tienen el derecho a solicitar un estado de cuenta, tal como lo define el artículo 3 de esta Ley, el cual deberá ser certificado mediante una carta, si así lo solicita el prestatario.

La carta a que se refiere el presente artículo, deberá estar a disposición del prestatario en un plazo máximo de tres días hábiles, contado a partir de la fecha de la solicitud por escrito en el área metropolitana. Si la solicitud se realizara en el interior de la República, se dispondrá de un plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha de la solicitud.

Las empresas financieras podrán cobrar una suma fija por dicha certificación, según los usos del mercado.

Capítulo III Capital Social y Operaciones

Artículo 28. Toda persona natural o jurídica, que desarrolle los negocios propios de una empresa financiera, deberá contar con un capital social mínimo pagado de quinientos mil balboas (B/.500,000.00). En el caso de las empresas jurídicas, las acciones correspondientes deberán estar totalmente suscritas, pagadas y liberadas.

Las empresas financieras que, al momento de entrar en vigencia de la presente Ley, estuvieren operando con un capital inferior al mínimo a que se refiere el párrafo anterior, tendrán un plazo de siete años para ajustarse a lo previsto en este artículo.

Artículo 29. Las empresas financieras podrán utilizar cualquiera de los tres métodos, que se describen a continuación, para el cálculo de los intereses de los préstamos que otorguen, a saber: descontando por adelantado, agregado y sobre saldo.

Estos tres métodos de cálculo de intereses se aplicarán de acuerdo con las siguientes condiciones:

Plazo	Método de Cálculo
Para los plazos menores o iguales a 26 Meses	Descontado por adelantado Agregado Sobre saldo
Para los plazos mayores de 26 meses	Agregado Sobre saldo.

Artículo 30. Independientemente del cálculo utilizado, en el contrato de préstamo deberá señalarse la Tasa de Interés Efectiva Aplicada del préstamo, la cual será calculada de la siguiente manera:

$$TE = \frac{2 (M) (I)}{P (n+1)}$$

En donde TE es igual a Tasa de Interés Efectiva Aplicada; I es igual a monto de intereses más cualquier suma retenida para sí; M es igual a número de períodos de pagos al año; n es igual a número de pagos que se van a realizar y P es igual a monto recibido, antes de efectuar las cancelaciones o refinanciamiento, si los hubiere.

Artículo 31. En caso de cancelarse un préstamo por anticipado, el deudor pagará el capital adeudado a la fecha y los intereses del período transcurrido, ya sea día o mes, desde que se efectuó el último pago hasta la fecha en que se cancela el préstamo. En caso de que la obligación sea cancelada antes de su vencimiento, los intereses no devengados serán devueltos al cliente en base al método denominado Suma de Años Dígitos (Tabla del 78) o Línea Recta.

De conformidad con el método de la Suma de Años Dígitos, el importe de intereses que se va a devolver se determinará mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$E = \left(\frac{M^2 + M}{T^2 + T} \right) D$$

Donde E es igual a importe de intereses que se va a devolver; M es igual a número de meses por transcurrir; T es igual a número de meses originalmente pactados como plazo del contrato y D es igual a monto original de intereses.

De conformidad con el método de Línea Recta, el importe de intereses que se va a devolver se determinará mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$E = (C) (TIM) (T)$$

En donde E es igual a importe de intereses que se va a devolver; C es igual a capital inicial; TIM es igual a tasa de interés mensual y T es igual a número de meses por transcurrir para la cancelación del préstamo.

Los seguros pagados por anticipado le serán devueltos al cliente por la suma total no utilizada, sin descontar suma alguna a favor de la empresa financiera.

Las empresas financieras estarán obligadas a ilustrar a sus usuarios con relación a la fórmula antes descrita, mediante ejemplos.

Artículo 32. Las empresas financieras podrán fijar libremente el monto de la Tasa de Interés Nominal de sus operaciones y la Tasa de Interés Efectiva Aplicada. Las empresas financieras deberán indicar la Tasa de Interés Efectiva Aplicada calculada en la forma prevista en esta Ley, en su publicidad, cotizaciones y contratos de préstamo.

Artículo 33. Las empresas financieras sujetas a la presente Ley, podrán cobrar a sus deudores un recargo por mora no capitalizable de hasta el dos por ciento (2%) mensual, sobre las cuotas de plazo vencido no pagadas y en proporción al tiempo de dicho vencimiento.

Los pagos realizados por descuentos directos al deudor no generarán recargo por mora. Los agentes de cobro o retención serán responsables ante las empresas financieras por cualquier retraso en la remisión de los cobros.

Artículo 34. Dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio fiscal, las empresas financieras deberán presentar a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias sus estados financieros, debidamente auditados por un contador público autorizado.

Las empresas financieras que tengan períodos fiscales especiales, deberán presentar sus estados financieros no auditados al 31 de diciembre de cada año, sin perjuicio de su obligación de presentarlos debidamente auditados, de acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 35. El Ministerio de Comercio e Industrias, a través de la Dirección de Empresas Financieras, queda facultado para solicitar y obtener de las empresas financieras toda la información general de carácter contable, estadístico y financiero que estime conveniente. La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias tomará las acciones sancionatorias correspondientes en caso de incumplimiento de este artículo.

Capítulo IV Fiscalizaciones

Artículo 36. Cada dos años, la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias deberá realizar, por lo menos, una fiscalización en cada empresa financiera, para determinar su situación financiera y si, en el curso de sus operaciones, ha cumplido con las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 37. Toda negativa de la empresa financiera a someterse a la fiscalización de que trata el artículo anterior, así como la presentación de informes o documentos falsos, será sancionada por la Dirección de Empresas Financieras de acuerdo con lo establecido en el artículo 52, sin perjuicio de la sanción penal correspondiente.

Si cualquiera de los documentos e informes presentados resultaren falsos en cualquier aspecto, corresponderá a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias aplicar las sanciones respectivas, sin perjuicio de la sanción penal correspondiente.

Capítulo V

Procedimiento para la Renovación de las Autorizaciones y para la Imposición de Multas

Artículo 38. El Ministerio de Comercio e Industrias, a través de la Dirección de Empresas Financieras, de oficio o previa denuncia de cualquier persona o autoridad, investigará los casos en que se presuma o alegue que se ha infringido cualquiera de las disposiciones de la presente Ley. Si encuentra que existe mérito, dictará resolución motivada en la que dispondrá lo que corresponda.

Artículo 39. Las resoluciones que dicte la Dirección de Empresas Financieras, de conformidad con el artículo anterior, admitirán el Recurso de Reconsideración y de Apelación ante el Ministerio de Comercio e Industrias.

La Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias podrá, mediante resolución debidamente motivada, decidir las relaciones de consumo que se den entre las empresas financieras y los usuarios o consumidores del servicio de estas empresas.

Artículo 40. Para la tramitación de la vía gubernativa, se aplicará el procedimiento administrativo que se desarrolla en la Ley 38 de año 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General.

Artículo 41. Una vez ejecutoriada la resolución que resuelve revocar la autorización correspondiente, se remitirá copia autenticada a la Dirección General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio e Industrias, a fin de que se cancele la autorización para ejercer la actividad y se hagan las comunicaciones pertinentes al Ministerio de Economía y Finanzas y al municipio que corresponda.

Artículo 42. El que debidamente citado para que comparezca a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias no lo hiciere sin causa justificada, incurrirá en desacato y se hará acreedor a una multa de cien balboas (B/.100.00) la primera vez y de ciento cincuenta balboas (B/.150.00) la segunda vez. Si no compareciera a la tercera citación, se producirá una presunción en su contra respecto de los hechos que dieron lugar a la citación, y se procederá de inmediato a dictar la resolución a que alude el artículo 38 de esta Ley.

Título III

Normas de Protección al Consumidor o Usuario

Artículo 43. La protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores o usuarios de empresas financieras estará a cargo de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, cuyo objetivo prioritario será procurar, mediante conciliación, la equidad de las relaciones entre los consumidores o usuarios y las empresas financieras; así como promover, asesorar, proteger y defender los derechos de los consumidores o usuarios de empresas financieras.

Artículo 44. En materia de protección al consumidor o usuario de los servicios que realizan las empresas financieras, se aplicarán las disposiciones pertinentes de la Ley 29 de 1996, sobre la defensa de la competencia, siempre que no contradigan lo dispuesto en la presente Ley. En cuanto sean aplicables, dichas disposiciones se interpretarán en el ámbito administrativo y se aplicarán, en todo caso, de conformidad con las normas y principios establecidos en esta Ley.

Artículo 45. La Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor remitirá a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, copia autenticada de todas las Actas de Conciliación que sobre el tema de empresas financieras reposen en la institución, una vez se concluyan éstas, así como cualquier otro documento que solicite esta Dirección.

Artículo 46. Las deducciones provenientes de órdenes voluntarias emitidas por empleados de la empresa privada y por servidores públicos, sólo podrán afectar hasta el veinte por ciento (20%) del salario respectivo. Sin embargo, cuando el salario del servidor público no este gravado por descuento proveniente de secuestros o embargos, comunicados con anterioridad a la orden de descuento voluntario, el servidor público podrá comprometer hasta el treinta y cinco por ciento (35%) del salario.

Artículo 47. Los descuentos previsto en la Ley 97 de 1973, sobre el descuento obligatorio para el pago de la vivienda, tienen preferencia absoluta sobre cualesquiera otros anteriores a la recepción de la orden, excepto sobre los que se efectúen por razones de alimentos, los impositivos o de seguridad social. El porcentaje total de descuentos podrá elevarse hasta el setenta y cinco por ciento (75%) del salario, cuando se efectúe descuento para la vivienda. Cuando el empleado tenga descuentos por pensiones alimenticias, no habrá restricción en el porcentaje de descuento.

En caso de morosidad de vivienda, serán igualmente obligatorios los descuentos del salario de otros miembros de la familia del arrendatario o deudor y otras personas que convivan con él, hasta el veinte por ciento (20%) de su salario mensual.

Artículo 48. La información del crédito del prestatario que las empresas financieras envíen a cualquier institución con el propósito de crear un historial del crédito de sus clientes, debe ser completa, por lo que comprenderá fecha de inicio, monto total, fecha de vencimiento de la obligación, los pagos efectuados, los pagos vencidos y la fecha del último pago.

Artículo 49. Las personas naturales o jurídicas que suministren información actualizada de los historiales crediticios, estarán en la obligación de facilitar al consumidor o usuario la información referente al artículo anterior, en original y sin costo para el solicitante.

Artículo 50. La publicidad que realicen las empresas financieras debe contener claramente la Tasa de Interés Efectiva Aplicada. La infracción a esta norma se sancionará de acuerdo con las sanciones de protección al consumidor establecidas en la Ley 29 de 1996, sobre la defensa de la competencia.

Título IV Infracciones y Sanciones

Artículo 51. Son conductas prohibidas a las empresas financieras:

1. Manejo descuidado de sus registros, archivos y demás documentos, cuando ello impida o dificulte la inspección de sus operaciones.
2. Incumplimiento de las instrucciones impartidas por el Ministerio de Comercio e Industrias.
3. Presentación de información que no se ajuste a la realidad de la empresa.
4. Declaraciones falsas al Ministerio de Comercio e Industrias, por parte de los directores, dignatarios, representantes, apoderados, gerentes y demás funcionarios, sobre las operaciones o negocios de la empresa.
5. Presentación de documentos falsos o adulterados, con el objeto de disimular u ocultar el cobro ilegal de intereses o recargos a los deudores de la empresa.
6. Utilización de un método de cálculo diferente a los permitidos por la presente Ley.
7. Cálculo incorrecto de la Tasa de Interés Efectiva Aplicada.
8. Tergiversación de la información de los gastos y comisiones cobrados y retenidos para sí.
9. Tergiversación de la información de los gastos y comisiones cobrados y destinados a terceros.
10. Cobro de intereses mayores a los calculados, según el saldo del préstamo.
11. Cobro de intereses mayores, cuando se cancela el préstamo anticipadamente.
12. No informar al consumidor o usuario en las cotizaciones y contratos los gastos y comisiones cobrados, la Tasa de Interés Nominal y Tasa de Interés Efectiva Aplicada, el método de cálculo de los intereses, el plazo del préstamo, la cantidad recibida y el monto de la obligación.
13. Firma de contratos con espacios en blanco.
14. Cobro de préstamos por descuento directo con claves diferentes a las de préstamos comerciales.
15. No remitir a las empresas aseguradoras las primas de seguro pagadas por los consumidores como parte de su obligación.
16. Cualquier otro acto y conducta violatorios de esta Ley.

Artículo 52. Las infracciones cometidas por las empresas financieras debidamente autorizadas por la presente Ley, serán sancionadas por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias, de la siguiente manera:

1. Amonestación escrita.
 2. Multa de quinientos balboas (B/.500.00) a diez mil balboas (B/.10,000.00).
 3. Cancelación de la autorización para el ejercicio de la actividad financiera.
- Para determinar la sanción aplicable en cada caso, se tomará en cuenta la gravedad de la falta, si hubiere o no reincidencia y otros factores similares.

Si la infracción fuese cometida con el conocimiento de un servidor público, éste será inmediatamente removido de su cargo, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que haya lugar.

Título V Disposiciones Finales

Artículo 53. El Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industrias, reglamentará las disposiciones de esta Ley.

Artículo 54. Esta Ley deroga la Ley 20 de 24 de noviembre de 1986 y cualquier otra disposición que le sea contraria.

Artículo 55. Esta Ley comenzará a regir noventa días a partir de su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.