

¹Ley 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

²Artículo 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. *Relación de crédito.* Vínculo o conexión que ha tenido un consumidor o cliente con un agente económico desde el momento en que realizó una operación de crédito hasta la fecha de finalización.
9. *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,

¹ Publicada en la Gaceta Oficial 24.559 de 24 de mayo de 2002. VER Art. 16 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006), el cual dice así:

“**Artículo 16 (transitorio). Referencia.** Para los efectos de la Ley 24 de 2002, una vez entre en vigencia el Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006, donde se haga referencia a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), se deberá entender Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.”

² El numeral 8 aparece tal como fue adicionado por el Art. 1 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes.

Capítulo III Principios

¹**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.

Con este propósito, los datos que manejen y comuniquen los agentes económicos y las agencias de información de datos reflejan el movimiento de los pagos, los abonos y las cancelaciones de las obligaciones del consumidor o cliente, así como cualquier otra información producto del tratamiento de los datos de este, que faciliten la comprensión y el análisis de su historial de crédito.

²**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, la pérdida, el tratamiento o el acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases de datos o bancos de datos.

Los agentes económicos garantizarán que el acceso a cualquier base o banco de datos, ya sea de una agencia de información de datos o de otro agente económico, cuente con el consentimiento o la autorización expresas del consumidor o cliente.

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 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.

¹ Aparece tal como fue subrogado por el Art. 2 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

² Aparece tal como fue subrogado por el Art. 3 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

Artículo 9. Competencia de los tribunales. Los juzgados civiles creados mediante la Ley 29 de 1996 conocerán de las demandas que se presentan en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos, así como la reclamación 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, apellido, 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.

¹**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.
4. ²Cualquier otro requisito establecido por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y aprobado mediante decreto ejecutivo.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por la Dirección de Empresas Financieras del 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 equivalente 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.

¹ El numeral 4) y el Parágrafo de este artículo aparece tal como fue subrogado por el Art. 4 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

² Aparece tal como fue adicionado por el Art. 4 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

8. Registro Único del Contribuyente y el dígito verificador, si lo hubiere.

¹Artículo 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, 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.
7. ²Cualquier otro requisito establecido por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y aprobado mediante decreto ejecutivo.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por la Dirección de Empresas Financieras del 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 sus 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.

¹ El Parágrafo de este artículo aparece tal como fue subrogado por el Art. 5 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

² Aparece tal como fue adicionado por el Art. 5 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

Las sumas de las tasas antes descritas, que se utilizarán exclusivamente para sufragar los gastos que ocasionen la prestación de servicios de autorización y fiscalización, 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

¹**Artículo 23.** Derechos. 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, escrita o por cualquier otro medio que ponga a disposición dicha agencia, así como darle a conocer que agentes económicos tuvieron acceso a su historial de crédito.

El suministro de la información sobre su historial de crédito a los consumidores o clientes, se hará de conformidad con lo que establecen los numerales 1 y 2 del artículo 28 de la presente Ley.

2. *Fidelidad de la información.* Los datos que consten en una base de datos administrada por una agencia de información de datos serán veraces, y deberán actualizarse conforme el tipo de relación y/u operación de crédito que mantenga el consumidor o cliente con el agente económico. La actualización de la que trata este artículo, en ningún caso, será mayor a un mes calendario después de la modificación de cualquier dato sobre determinada relación de crédito. La actualización de los datos por las agencias de información de datos, se hará de conformidad con los plazos establecidos en la presente Ley, de forma que respondan con veracidad a la situación del consumidor o cliente.
3. *Buen manejo de la información.* Los datos que consten en una base de datos administrada por una agencia de información de datos, no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que hubieran sido recopilados. No se considerarán incompatibles el tratamiento de datos para fines históricos, estadísticos o científicos, y la consulta de estos por parte del agente económico que ha otorgado un financiamiento, cuando este realice tareas de revisión y supervisión del comportamiento crediticio de un consumidor o cliente, durante la vigencia del financiamiento otorgado.
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 estas a los agentes económicos, con el consentimiento o la autorización expresos de los consumidores o clientes, con excepción de las obligaciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial e industrial, siempre que estas consten en cheques protestados por falta de fondos o por haber girado contra cuenta corriente cerrada o por orden de suspensión de pago.

El derecho a consentir la recopilación y/o transmisión de la información sobre el historial de crédito, se aplicará a los datos que corresponden a operaciones de crédito que se generen luego de la entrada en vigencia de la presente Ley.

El consentimiento o la autorización expresos que haya dado el consumidor o cliente para recopilar y/o transmitir datos, deberá conservarse mientras permanezca dicho dato en la base de la agencia de información de datos.

5. *Rectificación y eliminación de la información.* Todo consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que incluya en su historial de crédito, las aclaraciones o descargos que estime convenientes, relacionados con uno o más datos contenidos en dicho historial, los cuales no serán mayor de cien palabras.

¹ Aparece tal como fue subrogado por el Art. 6 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

El consumidor o cliente que 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 la presente Ley. Este procedimiento será aplicable a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de ser promulgada la Ley, mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos.

6. *Indemnización.* Los consumidores o clientes que sufran algún daño o perjuicio por razón de la inclusión de uno o más datos erróneos, inexactos, equívocos, incompletos, atrasados o falsos, en la base o banco de datos de una agencia de información de datos, tendrán derecho a ser indemnizados por quien resulte responsable por la inclusión de dichos datos, ya sea por culpa o por negligencia, sea este el agente económico o la agencia de información de datos. Este derecho se ejercerá ante la jurisdicción ordinaria correspondiente y según los términos y condiciones establecidos en los artículos 9 y 10 de la presente Ley.
7. *Actualización.* Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice la información sobre su historial de crédito, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley. También tendrá derecho a solicitar al agente económico correspondiente la actualización de sus datos cuando se produzca una modificación en ellos, sin perjuicio del plazo establecido en el numeral 2 de este artículo. En caso de que el consumidor o cliente haga uso de alguno de los derechos que se establecen en el presente numeral, el agente económico contará con un plazo de tres días hábiles para proceder con la actualización del dato que ha sido modificado y para comunicarlo a la agencia de información de datos.
8. *Inclusión de información adicional.* El consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que se incluya en su historial de crédito, información adicional a la que recopilan y transmiten los agentes económicos, de conformidad con la Ley. Para ello, el consumidor o cliente deberá solicitarlo por escrito a la agencia de información de datos para que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros dicha información.

¹**Artículo 24. Acceso para consultar la información.** El agente económico solo podrá tener acceso a la información existente en una base de datos de una agencia de información de datos o de cualquier otro agente económico, con el consentimiento o la autorización expresas del consumidor o cliente. Se exceptúan de esta disposición los casos en que el agente económico tenga que consultar datos incluidos en la base o banco de datos antes de la entrada en vigencia de esta Ley, y cuando su propósito sea supervisar y darle seguimiento a un crédito otorgado, mientras dure la relación de crédito que dio origen a ese dato.

La sola acción de consentimiento o de autorización, por parte del consumidor o cliente, permitirá que el agente económico consulte la base de datos de la agencia de información de datos, cuando así lo requiera, a fin de otorgar un financiamiento o de supervisar el comportamiento crediticio del consumidor durante la vigencia del crédito otorgado.

El agente económico deberá conservar el consentimiento o la autorización expresas para realizar la consulta a la base de datos de la agencia de información de datos, durante el tiempo que permanezca como dato dicha consulta en la base de datos, de conformidad con lo que dispone el artículo 26 de la presente Ley.

²**Artículo 25. Acceso a la información de una base o banco de datos.** Si los datos sobre historial de crédito de un consumidor o cliente están en una base o banco de datos al que tienen acceso diversos agentes económicos, el consumidor o cliente podrá requerir del agente económico copia de dicha información, siempre que mantenga una relación crediticia con ese agente económico y haya expresado su consentimiento o autorización para consultar dicha información.

³**Artículo 26. Prescripción y depuración definitiva de datos.** Los datos sobre el historial de crédito de consumidores o clientes incorporados en una base de datos administrada por una agencia de información de datos, prescribirán a los siete años contados a partir de la fecha de recepción del último pago a la correspondiente obligación o, en caso de que no se haya efectuado ningún pago, a los siete años contados a partir de la fecha en que debió realizarse el primer pago. Transcurrido este plazo, el dato será excluido del sistema base o banco de datos sobre historial de crédito que tenga la agencia de información de datos.

El consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que se mantenga reportando en su historial de crédito referencias que hayan prescrito, relacionadas con operaciones canceladas, de acuerdo

¹ Aparece tal como fue subrogado por el Art. 7 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

² Aparece tal como fue subrogado por el Art. 8 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

³ Aparece tal como fue subrogado por el Art. 9 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

con lo establecido en este artículo. Para estos efectos, el consumidor o cliente deberá solicitarlo por escrito a la agencia de información de datos, a fin que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la respectiva información.

Las consultas que los agentes económicos realicen al sistema de las agencias de información de datos, sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes con los cuales no se haya perfeccionado una relación de crédito, se mantendrán en dicho sistema por el término de un año, contado a partir de la fecha en la que se hizo la consulta respectiva.

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

¹**Artículo 28. Deberes de las agencias de información de datos.** Las personas naturales o jurídicas que funjan como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes y derechos:

1. Informar, verbal y gratuitamente, sobre su historial de crédito al consumidor o cliente que lo solicite. Para obtener esta información, este deberá presentarse personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos y mostrar su cédula de identidad personal. El consumidor o cliente podrá recibir gratuitamente, tantas veces como lo requiera, un reporte simple y no oficial sobre su historial de crédito en el formato que establezca la agencia de información de datos para estos efectos.
2. Suministrar, mediante certificación, al consumidor o cliente que la solicite, la información sobre su historial de crédito. Para obtener esta información, el consumidor o cliente deberá solicitarla de forma verbal, si se presenta personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos, o por escrito o por cualquier otro medio que ponga a su disposición dicha agencia, mediante solicitud dirigida a ella, en la cual el consumidor o cliente indicará la forma en la que desea que se le remita la certificación de su historial de crédito, ya sea por escrito o por cualquier otro medio que ponga a su disposición la agencia de información de datos. La agencia implementará sistemas que permitan la verificación de la identidad del consumidor o cliente. Los costos que pueda generar dicha certificación serán cubiertos por el consumidor o cliente, según los usos del mercado.
3. Mantener actualizada la información sobre historial de crédito que reciba de los agentes económicos.
4. Procesar en un período 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 que este haya formalizado una solicitud de rectificación o eliminación de datos en La Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC). Si se efectuaran nuevas solicitudes de rectificación o eliminación de datos ante dicha Comisión, el consumidor o cliente podrá así mismo obtener sin costo alguno 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 numeral solo podrá ejercerse de manera personal ante la agencia de información de datos.
7. Utilizar, a su discreción, modelos científicos que garanticen una evaluación objetiva del historial de crédito de los consumidores o clientes por parte de los agentes económicos. Dichos sistemas podrán generar valores que pueden ser presentados en el informe sobre historial de crédito de los consumidores o clientes. El uso de estos modelos científicos deberá ser comunicado a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, a fin de que estas entidades tengan conocimiento de su naturaleza y forma de aplicación.
8. Promover programas de orientación que ayuden al consumidor o cliente a manejar correctamente su crédito.
9. Incorporar en su base o banco de datos todas las solicitudes de aclaración o descargo que presenten, por escrito o por cualquier otro medio que ponga a disposición la agencia de información de datos, los consumidores o clientes con relación a los datos sobre su historial de crédito, en un término no mayor de tres días hábiles a partir de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 23 de esta Ley.

¹ Los numerales 1, 2, 3 y 6 aparece tal como fue subrogado por el Art. 10 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, este Art. también adiciona los numerales 7, 8, 9, 10 y 11 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

10. Incorporar en su base o banco de datos la información adicional que el consumidor o cliente solicite que se incluya, de conformidad con lo que establece el numeral 8 del artículo 23 de la presente Ley, en un término no mayor a tres días hábiles a partir de la solicitud.
11. Garantizar que las micro y pequeñas empresas mantengan información relevante en el banco o base de datos de las agencias de información, de modo que dicha información forme parte de su historial de crédito y sirva como referencia de sus operaciones.
Las agencias de información de datos podrán utilizar modelos científicos que garanticen una evaluación objetiva de los datos incluidos en la base de datos que contenga información sobre la actividad comercial de las micro y pequeñas empresas y de los emprendedores.

Capítulo III Agentes Económicos

¹**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 que están afiliados. Además, los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores o clientes cuáles son las agencias de información de datos y/o agentes económicos con quienes tienen acuerdo de afiliación a su base o banco de datos; cómo se ingresa la información en la base o banco de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el periodo o plazo para actualizar la información, según el tipo de operación de crédito que mantengan con el consumidor o cliente, que en ningún caso será mayor a un mes calendario después de cualquier modificación de dato; 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. Actualizar la información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, dentro del término establecido en los numerales 2 y 7 del artículo 23 de la presente Ley.
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.

²**Artículo. 29-A. Análisis y prohibición.** Las agencias de información de crédito podrán, mediante métodos científicos y objetivos, analizar los datos o historiales de crédito que reposen en sus archivos, con el objeto de brindar, a los agentes económicos que así lo pidan, una evaluación del historial de crédito del consumidor o cliente, que les permita calcular el riesgo de recuperación del crédito que están por otorgar.

Queda prohibido a las agencias de información emitir en su informe o reporte, cualquier tipo de información, observación, comentario, opinión o recomendación, y/o indicar al agente económico que otorgue o niegue un crédito.

Capítulo IV Prohibiciones

³**Artículo 30. Prohibiciones.** Sin perjuicio de otras prohibiciones contenidas en esta Ley, queda expresamente prohibido lo siguiente:

1. Incluir en el reporte sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, empresarios de la micro y pequeña empresa o emprendedores, el historial de pago de los servicios públicos residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura.
Los agentes económicos que presten los servicios públicos de que trata este numeral, solo a solicitud de los consumidores o clientes, empresarios de la micro y pequeña empresa o emprendedores, podrán remitir a las agencias de información de datos su información de pago de dichos servicios públicos, para que puedan formar parte de la base de datos correspondiente. Para ello, deberán solicitarlo por escrito al agente económico correspondiente para que este, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la información y comunique dichos datos a la agencia de información de datos. No obstante, en ningún caso,

¹ Los numerales 1 y 3 aparecen tal como fueron subrogados por el Art. 11 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

² Aparece tal como fue adicionado por el Art. 12 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

³ Los numerales 1, 3, 4 y 6 aparecen tal como fueron subrogados por el Art. 13 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, este Art. también adiciona el numeral 8. (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

el agente económico condicionará la prestación del servicio correspondiente a la firma, por parte del consumidor o cliente, empresario de la micro y pequeña empresa o emprendedores, de la autorización de la que trata este numeral. Para el caso de los servicios públicos, el historial de pago deberá reflejar si la cuenta se encuentra activa o si el servicio se ha desconectado por mora.

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 de datos de las agencias de información de datos el nombre de las personas que tienen condición de fiadores. En este caso, solo se podrá incluir al fiador si previamente se le ha comunicado el incumplimiento de la obligación por el deudor principal y por el codeudor, y se le ha requerido el pago de manera escrita con una advertencia en el sistema de información de crédito de que se trata de un fiador.
4. Incluir en la base o banco de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo del consumidor o cliente sobre su experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, entendiéndose por tal cualquier adjetivo que, de forma subjetiva, se refiera específicamente al consumidor como persona o que denigre su condición. Para los efectos de este numeral, no se considerarán calificativos los valores que resulten de la utilización de sistemas que se basen en modelos científicos a los que se refieren los numerales 7 y 11 del artículo 28.
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. Sin embargo, el consumidor o cliente podrá solicitar que los datos sobre su número telefónico, la dirección del domicilio o residencia y cualquier otro dato que desee, sean incluidos en la base o bancos de datos de las agencias de información de datos, como soporte para la verificación de su identidad. Estos datos no serán revelados en el informe sobre el historial de crédito que se remite a los agentes económicos. Los consumidores o clientes deberán solicitar por escrito dicha inclusión a la agencia de información de datos correspondiente, para que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la información. No obstante lo anterior, en ningún caso, el agente económico podrá obligar al consumidor o cliente a incluir los datos de los que trata este numeral como precondition para la evaluación de una solicitud de crédito.
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.
8. Que los agentes económicos soliciten al consumidor o cliente la obtención, por parte de este, de la certificación expedida por la agencia de información de datos de que trata el numeral 2 del artículo 28, como requisito previo para el inicio de una relación comercial y/o crediticia.

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 sociedad. 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 el agente económico, tal solicitud será presentada por escrito al encargado del agente económico, quién 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 siguiente 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.

¹**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.

¹ El numeral 9 aparece tal como fue subrogado por el Art. 14 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006, este Art. también adiciona los numerales 14 y 15. (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

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 el consentimiento o la autorización expresas 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.
14. No incluir en el historial de crédito las aclaraciones o descargos que hayan presentado los consumidores o clientes a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 5 del artículo 23 de esta Ley.
15. No incluir en el historial de crédito de los consumidores o clientes la información adicional que ellos hayan solicitado a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 8 del artículo 23 de 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 la 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 antijuricidad 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 lo ordenado.

Título VI Disposiciones Finales

Artículo 43. Período 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.

¹**Artículo 43-A. Facultad.** Se faculta a la Unidad de Análisis Financiero para la Prevención del Blanqueo de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo (UAF), para solicitar a las agencias de información los datos o las referencias de crédito de clientes o consumidores, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. Estos datos deberán ser proporcionados por los agentes de información sin costo alguno a través de los medios de comunicación adecuados que disponga esta Unidad.

¹ Aparece tal como fue adicionado por el Art. 15 de la Ley 14 de 18 de mayo de 2006 (G.O. 25.549 de 22 de mayo de 2006).

Artículo 44. Reglamentación. El Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, reglamentará esta Ley en un período máximo de seis meses, contando 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