



*Asamblea Nacional*

*Secretaría General*

**TRÁMITE LEGISLATIVO  
2019-2020**

ANTEPROYECTO DE LEY: **205**

PROYECTO DE LEY:

LEY:

GACETA OFICIAL:

TÍTULO: **QUE REGULA EL TIEMPO DE ESPERA EN LAS FILAS Y EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA REPÚBLICA PANAMÁ.**

FECHA DE PRESENTACIÓN: **18 DE SEPTIEMBRE DE 2019.**

PROPONENTE: **H.D. ALAIN CEDEÑO.**

COMISIÓN: **COMERCIO Y ASUNTOS ECONÓMICOS.**

Panamá, 18 de septiembre de 2019

Honorable Diputado  
**MARCOS CASTILLERO B.**  
Presidente  
Asamblea Nacional  
E. S. D.

18/9/19  
7:20 P.M.

Señor Presidente:

En ejercicio de la iniciativa legislativa que nos confiere el artículo 165 de la Constitución Política de la República de Panamá y el artículo 108 del Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional, presentamos al Pleno de la Asamblea Nacional el anteproyecto de Ley **“Que regula el tiempo de espera en las filas y en la atención al cliente en la República Panamá”** el cual merece la siguiente:

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El ser humano, desde sus orígenes, tiene la necesidad de realizar diligencias de todo tipo, razón por la cual acude a instituciones estatales, empresas privadas, entre otras, para llevar a cabo algún trámite, adquirir y/o, pagar productos o servicios que suplan sus requerimientos usuales. En esa búsqueda debe ser atendido con un trato digno y justo en todas las circunstancias, razón por la cual las legislaciones en general han establecido parámetros de respeto a la dignidad humana, a fin de que las personas, como sujetos de Derecho, no sean maltratadas ni humilladas mientras acuden a las instancias necesarias en búsqueda de atención de cualquier índole.

Es menester para nosotros, elegidos por el pueblo, buscar soluciones a los males que más aquejan a éste, una solución de amplio alcance en contra del desmejoramiento de la calidad de vida en detrimento de toda persona que demande bienes o servicios de cualquier naturaleza (pública o privada), y que ello implique que el usuario se mantenga en un mismo lugar por un excesivo tiempo de espera, la mayor parte de ese tiempo en largas filas; siendo que, en muchas ocasiones, no reciba una respuesta positiva, y a veces ni siquiera una respuesta, dando así paso a una disconformidad general en usuarios del sector público y privado.

Esta frustración se traduce en un estrés generalizado, que evidentemente afecta la salud y puede producir conflictos innecesarios, afectando así a la población en general, así como la productividad del país.

Nuestra población clama con vehemencia, una regulación sobre este tema, ya que se ha observado en diversos medios de comunicación este malestar profundo y absoluto de las personas, que forman largas filas en entidades gubernamentales y negocios privados, que no proveen o habilitan las ventanillas necesarias para el público, ni se preocupan por proveer espacios necesarios para comodidad de los comparecientes. Es preocupante este hecho y en gran medida debemos tomar cartas en el asunto, procurando normas dirigidas a lograr minimizar la ineficiencia e ineficacia en torno a estas circunstancias.

Este anteproyecto introduce en nuestra legislación el concepto de “Trato Indigno”, con la finalidad de impedir y sancionar las prácticas que se encuadran en éste, así como las medidas y obligaciones que han de adoptar todas las entidades gubernamentales y empresas privadas para evitarlo y brindar el mejor trato posible a las personas que asisten a las mismas, así como también las sanciones que se podrían imponer en cualquier caso a las personas naturales o jurídicas que incurran en la ejecución de malas prácticas de atención al público y vulneren ese derecho emergente de los consumidores y usuarios.

Es por ello que, en virtud de esa necesidad de reconocer y regular el Trato Digno en la atención a la población en relación con el tiempo de espera, pretendemos reducir el mismo, para que la población tenga la calidad de vida que requiere, al mismo tiempo de satisfacer la necesidad que por años los usuarios de todos los servicios públicos y privados merecen, de parte de las empresas del sector privado, a las cuales se les remunera, y con mayor razón en la instituciones del Estado que operan económicamente con el presupuesto que se le asigna a cada una anualmente, presupuesto éste que se recauda con los impuestos de todos los residentes de la República lo cual contribuye al desarrollo de la nación panameña.



**H.D. ALAIN CEDEÑO**  
**Diputado de la República**  
**Circuito 8-10**

**ANTEPROYECTO DE LEY No.**

De 18 de septiembre de 2019

**“Que regula el tiempo de espera en las filas y en la atención al cliente en la República Panamá”**

LA ASAMBLEA NACIONAL

DECRETA:

18/9/19  
7:20 PM

**Artículo 1.** El objeto principal de la presente Ley es la protección del derecho que tienen los usuarios a un “Trato Digno” de parte de las instituciones del Estado, empresas privada, entidades bancarias y de servicios públicos.

**Artículo 2.** Declárase el carácter de "Trato Indigno" al cliente, consumidor o al usuario de las siguientes circunstancias:

- a) Toda práctica de atención al público que implique permanecer de pie en filas con esperas mayores a 30 minutos.
- b) Toda práctica de atención al público que implique permanecer en filas a la intemperie en el exterior de instituciones y/o locales comerciales.
- c) Toda práctica de atención al público que obligue a esperas en instituciones y locales comerciales mayores a 60 minutos, incluso aunque se provea de suficientes asientos, existan instalaciones sanitarias y el orden de atención sea según boleto o etiqueta de control numérico.

**Artículo 3.** Toda institución pública, entidad bancaria, empresa privada y demás establecidas en la presente Ley, tendrán la obligación de habilitar las ventanillas de atención o cajas de pago que sean necesarias con el objetivo de hacer cumplir la presente Ley, basadas en estudio de mercado que tenga en cuenta la afluencia de personas.

**Artículo 4.** Se exceptúan de la aplicación de la presente ley, los siguientes casos:

1. Las instituciones públicas, empresas privadas, entidades bancarias y de servicios públicos que, cumpliendo con el estudio de mercado, mantengan la totalidad de ventanillas o cajas de pago habilitadas y, aún así, no les sea posible cumplir con lo establecido en la presente Ley.
2. Los eventos multitudinarios.

**Artículo 5:** Las entidades rectoras que se detallan en los artículos de la presente Ley, tendrán la facultad de solicitar a las entidades bajo su regulación el estudio de mercado que acredite la cantidad de ventanillas o cajas de pago necesarias para hacer cumplir la presente Ley.

**Artículo 6.** Cuando existan presuntas prácticas de atención al público consideradas como "Trato Indigno" a los usuarios de entidades públicas, de acuerdo a esta Ley, la Defensoría del Pueblo podrá intervenir de oficio o por denuncia de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 4 de la Ley N° 7 de 5 de febrero de 1997. De acuerdo al resultado de las investigaciones realizadas por éste ente, podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección o sanción.

**Artículo 7.** Cuando existan presuntas prácticas de atención al público consideradas como "Trato Indigno" a los clientes o consumidores en locales comerciales y/o empresas privadas, según indica la presente Ley, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia tendrá la facultad de sancionar de oficio o por denuncia de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 104 de la Ley 45 del 31 de octubre de 2007.

**Artículo 8.** Cuando existan presuntas prácticas de atención al público consideradas como "Trato Indigno" según indica la presente Ley con relación a los servicios públicos prestados por empresas de telecomunicaciones, electricidad, abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, las mismas serán investigadas y sancionadas por el Autoridad de Servicios Públicos, de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 20 del Decreto Ejecutivo No.143 de 29 de septiembre de 2006.

**Artículo 9.** Cuando existan presuntas prácticas de atención al público consideradas como "Trato Indigno" a los clientes o consumidores de entidades bancarias públicas y privadas, según indica la presente Ley, la Superintendencia de bancos tendrá la facultad de sancionar de oficio o por denuncia de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 213 del Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008 y en el artículo 7 de la presente Ley.

**Artículo 10.** Las entidades públicas y privadas que incumplan la presente Ley y no estén reguladas por los entes fiscalizadores descritos en los artículos anteriores, podrán ser denunciadas de oficio o a instancia de parte ante las entidades reguladoras de las mismas, las cuales tendrán la facultad de investigar y sancionar basado en el procedimiento establecido en sus legislaciones especiales.

**Artículo 11.** Toda persona que considere haber recibido un "Trato Indigno", queda facultada para grabar, filmar, fotografiar y así mismo reproducir por cualquier medio electrónico, cibernético o digital; a fin de que los hechos que motivan el incumplimiento de la presente Ley queden debidamente registrados y así obren como prueba en los procesos establecidos que la presente Ley dispone para los casos de entidades previamente descritas, los cuales se iniciaran de oficio o por denuncia.

**Artículo 12.** Esta Ley comenzará a regir al día siguiente de su promulgación.

**COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Propuesto a la consideración de la Asamblea Nacional, hoy 18 de septiembre de 2019 por el Honorable Diputado Alain Cedeño.



**H.D. ALAIN CEDEÑO**  
**Diputado de la República**  
**Circuito 8-10**