

LEY 199  
De 15 de Febrero de 2021

**Que establece medidas transitorias relacionadas con las agencias de viajes  
y dicta otra disposición**

**LA ASAMBLEA NACIONAL**

**DECRETA:**

**Artículo 1.** Se faculta de forma transitoria y excepcional a las agencias de viajes que hayan vendido o hayan recibido abonos a paquetes turísticos o servicios de cualquier tipo para su utilización después de 19 de marzo de 2020, fecha en que por razones de fuerza mayor se cerraron los negocios y empresas en la República de Panamá, y hasta el 30 de octubre de 2020, así como para tomar las siguientes medidas con relación a dichos servicios:

1. Otorgar al consumidor, a cambio de dicho importe, un crédito para ser utilizado en servicios por el mismo monto dentro de un plazo de doce meses, contado a partir de la fecha en que la agencia de viaje le notifique al consumidor, el cual puede ser prorrogado a voluntad de ambas partes.
2. El crédito puede ser transferido a una tercera persona, siempre que así lo señale el consumidor primario mediante nota autenticada ante notario público.
3. Las agencias de viajes no cobrarán costo adicional o multa para el reconocimiento del crédito.
4. Si el consumidor final decide solicitar la devolución de las sumas pagadas, la agencia de viaje deberá devolverlas en un plazo máximo de doce meses, contado a partir de la notificación al proveedor.

**Artículo 2.** Los consumidores que se encuentren en estas condiciones deberán realizar su solicitud en un periodo de sesenta días, contado a partir de la fecha en que se les notifique. Las agencias de viajes deberán comunicar a los consumidores los medios que disponen para la atención de las solicitudes a las que se refiere la presente Ley.

Cualquier alternativa propuesta por el prestador y aceptada por el consumidor mantendrá las condiciones de la contratación original en cuanto a cancelaciones o condiciones tarifarias, ya sea por segmento, clase o temporada, lo que deberá ser informado en forma previa por el prestador o transportista. Dichas condiciones no podrán ser aplicadas en perjuicio de los consumidores cuando los cambios guarden relación con la imposibilidad del consumidor de hacer uso de estos debido a la pandemia.

Si el consumidor decide reprogramar o utilizar el crédito correspondiente en condiciones diferentes a la contratación original, deberá asumir las diferencias tarifarias que dicho cambio produzca en caso de que el costo sea mayor. De ser menor el costo, las agencias de viajes devolverán el importe correspondiente.



**Artículo 3.** El primer párrafo y el literal c del artículo 9 de la Ley 73 de 1976 quedan así:

**Artículo 9.** La licencia referida será otorgada por la Autoridad de Turismo de Panamá, previo estudio del mercado, a las personas o empresas que puedan ejercer el comercio al por menor y siempre que acrediten ante esta lo siguiente:

...

- c. Contar con un local adecuado para la prestación de sus servicios. La Autoridad de Turismo de Panamá, mediante reglamentación, establecerá los requisitos con los que debe contar dicho local.

...

**Artículo 4.** La presente Ley modifica el primer párrafo y el literal c del artículo 9 de la Ley 73 de 22 de diciembre de 1976.

**Artículo 5.** Esta Ley comenzará a regir desde su promulgación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Proyecto 388 de 2020 aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los doce días del mes de enero del año dos mil veintiuno.

El Presidente,

Marcos E. Castillero Barahona

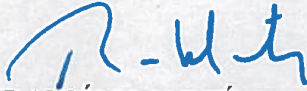
El Secretario General,

Quibian T. Panay G.

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA  
PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 15 DE Febrero DE 2021.



LAURENTINO CORTIZO COHEN  
Presidente de la República



RAMÓN MARTÍNEZ  
Ministro de Comercio e Industrias