

CONTENIDO  
MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

**Decreto No.17-B de 1º de junio de 1977, por el cual se reglamenta la Ley  
No. 74 de 22 de diciembre de 1976, por la cual se regula el servicio  
remunerado de hotelería y hospedaje público.**

AVISOS Y EDICTOS

MINISTERIO DE COMERCIO  
E INDUSTRIAS

REGLAMENTASE LA LEY No. 74 DE 22 DE DICIEMBRE DE 1976, QUE REGULA EL  
SERVICIO REMUNERADO DE HOTELERIA Y HOSPEDAJE PUBLICO

DECRETO NUMERO 17B  
(de 10. de junio de 1977)

"Por el cual se reglamenta la Ley Número 74, de 22 de diciembre de 1976, por la  
cual se regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público".

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,  
en uso de sus facultades legales  
DECRETA:

ARTICULO 1. De conformidad con el Artículo 1 de la Ley 74, de 22 de  
diciembre de 1976, se considera establecimiento de hospedaje el que presta al  
público el servicio remunerado de hospedaje o alojamiento, por regla general de  
alimentación, así como otros servicios afines.

ARTICULO 2. Quedan sujetos a las normas de este Reglamento los siguientes  
establecimientos de hospedaje público: Hoteles, Moteles, Residencias,  
Pensiones y Apart-hoteles.

HOTEL: A tal efecto son hoteles los establecimientos públicos que hayan sido  
construidos y equipados especialmente con el objeto de prestar  
permanentemente a sus huéspedes dichos servicios, para lo cual deberán  
constar, como mínimo, con una Recepción, Sala de Estar o Teléfono Público  
y prestar servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y  
dependencias

MOTEL: Se denomina Motel, el establecimiento de alojamiento  
público, ubicado preferentemente en zonas rurales o cerca de  
playas o carreteras que tengan un mínimo de veinte (20)  
habitaciones, que haya sido construido con el propósito  
primordial de prestar al automovilista servicios remunerados de  
alojamiento, por regla general de alimentación, para la cual  
deberán constar como mínimo, con una Recepción, Sala de Estar

o Vestíbulo, Estacionamiento, Teléfono Público y prestar servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y dependencias.

**RESIDENCIAL:** Se denomina Residencial al establecimiento de hospedaje con menos de treinta (30) habitaciones, que reúne las condiciones de hotel, pero no ofrece servicio de comedor, pudiendo en algunos casos, ofrecer servicio de desayuno y/o cafetería.

**PENSION:** Se denomina Pensión al establecimiento de alojamiento remunerado que sin reunir los elementos que tipifican a los hoteles, moteles y residenciales, con excepción del servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y dependencias, cuentan con un mínimo de seis (6) habitaciones y facilitan alimentación opcional a sus huéspedes.

**APART-HOTEL:** Se considera Apart-hotel al grupo de apartamentos que se alquilan amoblados con servicio diario de limpieza y facilidades de cocina individual para que se proporcionen a sí mismos el servicio de alimentación. Su contrato de hospedaje debe ser por un mínimo de una semana y no más de tres (3) meses.

**ARTICULO 3.** Los establecimientos de alojamiento público tienen la obligación de llevar un sistema de registro en el que se inscribirán los nombres, nacionalidad, residencia habitual o permanente de sus clientes el cual estará en todo momento a disposición del Instituto Panameño de Turismo y de las demás autoridades.

**ARTICULO 4.** Los establecimientos de alojamiento público remunerado mantendrán a la disposición de sus clientes, en todo momento un libro de Quejas en el que los mismos podrán anotar cualquier insatisfacción con respecto a los servicios recibidos. Dichos libros deberán incluir la siguiente información:

- a. Nombre del cliente.
- b. Dirección Postal o de Residencia.
- c. Quejas formuladas.

**ARTICULO 5.** Es facultad exclusiva del hotel o establecimiento de alojamiento turístico dictar el reglamento interno del mismo a que se deberán someter los huéspedes. Dicho Reglamento deberá ser sometido previamente al Instituto Panameño de Turismo para su aprobación.

**ARTÍCULO 6.** El contrato de servicios entre el hotel y el huésped queda sujeto a:

- a. Las leyes y reglamentos del país.
- b. El reglamento interno del establecimiento.
- c. A los usos y costumbres que se adopten del reglamento internacional de hotelería que ha establecido la Asociación Internacional de Hoteles (I.H.A.)

ARTICULO 7.-La administración del establecimiento de alojamiento público remunerado tiene el derecho de acceso para propósito propios de su operación, a todos los sitios del mismo, incluyendo las habitaciones ocupadas por los huéspedes.

ARTICULO 8. El acceso de la administración del hotel a las habitaciones de los huéspedes se permitirá en los siguientes casos:

- a. Para la protección del huésped en casos especiales de enfermedad que requieran atención médica inmediata (pérdida de la razón, intento de suicidio y otros)
- b. Para la protección de los demás clientes (casos de escándalo público, incendio, desperfectos en la habitación que afecten otras habitaciones y otros).
- c. Limpieza de las habitaciones y protección de las propiedades del hotel.
- d. Prevención de crímenes y delitos.
- e. Hacer cumplir el Reglamento Interno del Hotel.

En el ejercicio de este derecho el Administrador del Hotel o su representante usará su criterio y tomará en cuenta las circunstancias especiales que concurren al momento a fin de causar la menor inconveniencia a los huéspedes. Podrá llamar por teléfono o tocar la puerta antes de entrar como también podrá hacer uso inmediato de su llave maestra para ingresar a la habitación, según el caso.

ARTICULO 9. Ningún establecimiento de alojamiento público remunerado está en la obligación de dar albergue o retener a un huésped que sufra de cualquier enfermedad infecto-contagiosa, mental o de inminente peligro de deceso.

ARTICULO 10. La Administración de un establecimiento de alojamiento público tiene derecho sin procedimiento especial a lanzar o procurar el lanzamiento de cualquiera persona por la autoridad cuando dicha persona luego de ser advertida, persista en violar cualquiera disposición de esta ley, su reglamento y el reglamento interno del establecimiento. Se entenderá por autoridad la Corregiduría y/o el Juzgado Nocturno del lugar.

ARTICULO 11.- Los hoteles y establecimientos de hospedaje o alojamiento público no podrán prestar a sus clientes aquellos servicios turísticos remunerados que estén reservados por ley a otras personas naturales o jurídicas o que requieran de licencia para prestatarios. Sin embargo, en los hoteles y establecimientos de hospedaje o alojamiento público podrán operar Agencias de Viajes u oficinas de información turística. Estas últimas sólo podrán desarrollar su actividad mediante la contratación de los servicios turísticos por conducto de las empresas con licencia para prestar los mismos.

ARTICULO 12.-Salvo que mediante contratación en la que el hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público acuerde Crédito a la

Agencia de Viaje local o internacional, ningún pasajero podrá dar por terminada su permanencia en el establecimiento sin el previo pago de los servicios y consumos.

El hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público gozará de derecho de retención sobre las pertenencias y equipajes del huésped como garantía.

ARTICULO 13.- Para los efectos de dar cumplimiento al Artículo 14 de la Ley 14, de 22 de diciembre de 1976, que regula el servicio de hotelería, los administradores o representantes de los hoteles coordinarán con el Instituto Panameño de Turismo la publicación que lleven a cabo en el exterior para que la misma sea veraz en cuanto a las instalaciones y servicios del establecimiento. Tres (3) copias de cada folleto de propaganda que se imprima deberá ser enviado al Instituto Panameño de Turismo, así como también una (1) copia de todo aviso de propaganda que se publique en el exterior.

ARTICULO 14.- Los establecimientos de hospedaje o alojamiento público en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 17 de la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, que regula el servicio de hotelería deberán proporcionar a sus huéspedes el debido y adecuado servicio de seguridad que corresponda para la protección de los vestuarios y demás efectos personales ubicados en las habitaciones de dichos establecimientos. La omisión o el inadecuado servicio de seguridad se considerará violación a lo dispuesto por el Artículo 17, de la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, citada y podrá acarrear las sanciones previstas en el artículo 22 de la Ley antes referida.

ARTICULO 15. Excepto por lo dispuesto en el artículo anterior ningún hotel será responsable por la pérdida o daños a cualquier propiedad que haya sido traída o dejada por el huésped en cualquier predio del hotel y tampoco será responsable en casos de incendios, o cualquier otro suceso casual no atribuible a negligencia del hotelero.

En los casos en que el hotel mantenga en custodia valores o efectos personales de sus huéspedes, deberá dar un recibo para cubrir los mismos y su responsabilidad sólo alcanzará los que hubiera aceptado recibir mediante el citado recibo.

ARTICULO 16.-Ningún hotel será responsable por el hurto o daño ocasionado a cualquier vehículo estacionado en el área de estacionamiento gratuito del hotel ni par e! hurto, daño o pérdida ocasionada a cualquier propiedad dejada por su dueño en dicho vehículo.

ARTICULO 17.- Los hoteles y demás establecimientos del hospedaje o alojamiento público que se construyan, se amplíen o se habiliten someterán previamente sus planos a la calificación y requisitos de la presente Ley y sus Reglamentos, tanto en lo que a infraestructura como servicios se refiere, a las autoridades competentes.

El interesado deberá elevar solicitud de autorización en formulario especial que preparará el Instituto Panameño de Turismo la cual acompañará con los documentos que se determinen.

El Instituto Panameño de Turismo aprobará la construcción, ampliación y habilitación de

nuevos establecimientos de hospedaje o la ampliación de los ya existentes tomando en

consideración, entre otros factores, las necesidades de oferta y demanda habitacional del mercado.

ARTICULO 18.-Cuando el Instituto Panameño de Turismo se muestre en desacuerdo con la construcción de un nuevo hotel, la ampliación o la remodelación de uno existente, emitirá una Resolución fundada, suscrita por el Gerente General, para desaprobar el proyecto, disponiendo el afectado de un término hábil, conforme al procedimiento administrativo para interponer recurso de apelación ante la Junta Directiva de la Institución, considerándose que tal recurso quedará perfeccionado con la sola presentación del escrito de sustentación, en tiempo oportuno en la Secretaría de la mencionada Junta Directiva.

ARTICULO 19.- El interesado en construir un nuevo hotel o en efectuar ampliaciones en alguno ya existente o habilitar un edificio para hotel, podrá reiterar su solicitud cuando a juicio del Instituto Panameño de Turismo hayan cambiado las condiciones que dieran lugar a su negativa de aprobación de la proyectada construcción o ampliaciones o rehabilitaciones.

ARTICULO 20. Toda empresa hotelera deberá solicitar al Instituto Panameño de Turismo con treinta (30) días de anticipación como mínimo la aprobación de las tarifas que se propongan aplicar durante el tiempo mínimo de un (1) año que señala la Ley. El Instituto Panameño de Turismo aprobará o negará dicha aprobación dentro de los treinta (3) días hábiles después de recibida la solicitud mediante resolución dictada por el Gerente General de la Institución.

ARTICULO 21.-El interesado podrá apelar de la Resolución del Gerente General del Instituto Panameño de Turismo ante la Junta Directiva de la Institución, pero en este caso, deberá acompañar dicha apelación con los razonamientos y justificaciones del caso.

ARTICULO 22. En todo caso la escala de tarifas de los hoteles guardará la debida correlación con la clasificación que le haya sido otorgada por el Instituto Panameño de Turismo, así como en sus características especiales cuando estas aumenten sustancialmente sus costos de operación, y una vez establecida esa escala tendrá vigencia obligatoria de un (1) año, salvo decisión en contrario de esta Institución.

ARTICULO 23. Los establecimientos hoteleros que dejen de solicitar la aprobación de sus tarifas deberán atenerse a las que le serán fijados por el

Instituto Panameño de Turismo con base en la clasificación que le corresponda y a las sanciones que esta Institución les imponga en cumplimiento de la Ley.

ARTICULO 24. El contrato de servicios y las relaciones entre los hoteles y las Agencias de Viajes, quedarán sujetos a:

- a. Las leyes y reglamentos de! país.
- b. La convención celebrada entre la Asociación Internacional de Hoteles (I.H.A.) y la Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes (F.U.A.A.V.).

ARTICULO 25. Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje público podrán exigir, para efectuar reservaciones, el pago por parte del interesado de un depósito de garantía. Dicho depósito no será menor del valor de una noche de la reservación total. Si el interesado no cumpliera con su reservación o no la cancelara dentro de los cinco (5) días anteriores a la fecha fijada para su ingreso al establecimiento o de sesenta (60) días, como mínimo si se tratara de grupos, perderá la suma entregada sin derecho a reclamación al hotel o establecimiento de hospedaje.

ARTICULO 26. En caso que el hotel o establecimiento de alojamiento mediante el depósito, confirmare una reservación y legada y el huésped no la pudiera cumplir, tendrá la obligación de obtener otra en establecimiento similar, corriendo con los gastos de transporte por su cuenta, y sin perjuicio de la multa que dentro de sus facultades le aplique el Instituto Panameño de Turismo, salvo en casos fortuitos o emergencias nacionales.

ARTICULO 27. Los establecimientos hoteleros quedarán eximidos del cumplimiento de la disposición anterior cuando la reservación haya sido efectuada sin depósito previo.

ARTICULO 28. Los establecimientos hoteleros podrán retener el equipaje o cualquier otra propiedad traída a su negocio por el huésped como garantía del pago del dinero que se les adeude por concepto de facilidades comidas, hospedaje, alojamiento o cualquier otro servicio, entendiéndose que el término "huésped", para estos efectos incluye al cliente y a sus familiares que se alojen con él en el establecimiento hotelero, así como los equipajes y otras propiedades.

ARTICULO 29. En los casos de adeudamiento por servicios el establecimiento hotelero podrá vender de inmediato el equipaje y otras propiedades del cliente que haya incumplido en el pago de la deuda antes de abandonar dicho establecimiento, a menos que tenga lugar un arreglo para la cancelación de la mencionada deuda entre ambas partes.

ARTICULO 30. De conformidad con el artículo 12 de la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, toda persona que, con propósito de lucro, o por medio de falsas informaciones sobre cualquier hotel, desviara o tratara de desviar a cualquier turista u otro visitante hacia otro hotel, será sancionado por el

Instituto Panameño de Turismo con multas que oscilarán entre los Cincuenta (B/.50.00) balboas y los Quinientos (B/.500.00) balboas. Para la imposición de la pena se considerará como infractor al hotelero o su representante que haya ofrecido pagar o pagará comisión o retribución ilegal alguna, para lograr el desvío de los pasajeros.

ARTICULO 31. La aplicación de sanciones se hará por medio de resolución del Gerente General del Instituto Panameño de Turismo con base en la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, pero el interesado podrá apelar ante la Junta Directiva de la Institución dentro del término que señala el procedimiento administrativo. Pasado ese término se considerará improcedente cualquiera apelación o reclamación.

ARTICULO 32. Las notificaciones a que den lugar las sanciones impuestas por el Gerente General del Instituto Panameño de Turismo se harán por correo certificado, con acuse de recibo dirigida al Gerente o Representante Legal del establecimiento hotelero y en su defecto mediante Edicto que será fijado en el Departamento de Empresas y Actividades Turísticas del Instituto Panameño de Turismo.

ARTICULO 33. Las sanciones estipuladas por el Artículo 22, de la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, que incluyen multas, suspensión y revocación de Licencias se aplicarán en forma gradual de menor a mayor, y de acuerdo con la gravedad o reincidencias de los casos.

ARTICULO 34. El Instituto Panameño de Turismo, en sus tareas de vigilancia, tendrá derecho permanente de inspección en todos los hoteles y establecimientos de alojamiento público.

ARTICULO 35. El Instituto Panameño de Turismo podrá recabar información procedente del Registro de Huéspedes que llevarán los hoteles a tenor 2º párrafo del artículo 7, de la Ley 74, de 22 de diciembre de 1976, para sus fines de compilación estadística.

ARTICULO 36. Este Reglamento comenzará a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 10. días del mes de junio de mil novecientos setenta y siete.

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE,

ING. DEMETRIO B. LAKAS  
Presidente de la República

LICDO. JULIO E. SOSA B.  
Ministro de Comercio e Industrias