



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ
FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES
LIC. ING. EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Proyecto de Negocio para Ambiente Web

Monografía

Facilitador:

José Moreno

Estudiantes:

Cutire, Fernando (8-972-906)
Escobar, Jorge (2-747-1772)
Moreno, Ariel (8-926-1327)
Rodríguez, Daniel (3-740-2242)
Sáenz, Rafael (8-972-1124)

Grupo:

1IF241

II semestre
2022

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 3 |
| Marco legal para la implementación de comercio electrónico | 4 |
| Encargados de la regulación del comercio electrónico en Panamá..... | 4 |
| Funciones de La dirección general de comercio electrónico (DGCE)Regular: | 4 |
| Fiscalizar:..... | 5 |
| Impulsar:..... | 5 |
| Ley 43 del 31 de julio del 2001 | 5 |
| Ley 51 del 22 de julio del 200 | 6 |
| Ley 82 del 9 de noviembre de 2012..... | 6 |
| Requisitos básicos para realizar comercio por internet | 6 |
| Aviso de Operación | 6 |
| Trámite para el aviso de operación..... | 7 |
| Obligaciones fiscales | 7 |
| Inscripción de Registro Público..... | 8 |
| Licencia Comercial | 8 |
| Sitio web | 8 |
| Cumplimientos para confiabilidad del comercio electrónico | 9 |
| Métodos de pago utilizados en ecommerce | 11 |
| Conclusión | 12 |
| Referencias bibliográficas | 13 |

Introducción

El comercio electrónico o mejor conocido como ecommerce es el proceso de compra y venta de productos o servicios en internet. En los últimos años el este tipo de negocios ha ido en crecimiento exponencial, convirtiéndose principalmente como la fuente de ingreso de muchas empresas pequeñas, medianas y grandes. En nuestro país también se ha visto una evolución en el desarrollo de esta actividad, por eso es que se motivó a la creación de leyes y regulaciones las cuales estén al tanto de como las empresas llevan a cabo este negocio, en este documento hablaremos acerca del marco legal de sobre la implementación del ecommerce en Panamá.

Marco legal para la implementación de comercio electrónico

Encargados de la regulación del comercio electrónico en Panamá



La Dirección General de Comercio Electrónico, del Ministerio de Comercio e Industrias, fue creada por la ley 43 de 2001, posteriormente derogada y reemplazada por la ley 51 de 22 de julio de 2008, y finalmente modificada por la N° 82 de 9 de noviembre de 2012.

Es la dirección encargada de velar por el correcto desarrollo de la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de la utilización de Internet como medio para la prestación de servicios comerciales en el territorio nacional, de acuerdo con la legislación vigente.

Funciones de La dirección general de comercio electrónico (DGCE)

Regular:

- ✓ Dictar, emitir y velar por el cumplimiento de los reglamentos, resoluciones y demás documentos técnicos que considere necesario para el desarrollo de las materias de su competencia.
- ✓ Promover registro voluntario y gratuito de empresas que realicen transacciones comerciales a través de Internet, conforme a la legislación vigente.
- ✓ Registrar a los prestadores de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos.

<https://www.panamatramita.gob.pa/es/tramite/registro-de-empresas>

<https://www.mici.gob.pa/funciones-direccion-general-de-comercio-electronico/acerca-de-funciones-direccion-general-de-comercio-electronico>

<https://www.icalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama> <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>

<https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>

<https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>

Fiscalizar:

- ✓ Revocar o suspender el registro de prestador de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos, y de servicios comerciales a través de Internet, en los casos que determinen la ley y sus reglamentos.
- ✓ Ordenar de oficio y mediante resolución motivada la suspensión de la prestación de servicios comerciales a través de Internet, cuando el prestador de servicios realice estos servicios sin el cumplimiento de los requerimientos técnicos establecidos en esta Ley y sus reglamentos.

Impulsar:

- ✓ Efectuar estudios e investigaciones necesarias para el desarrollo, medición e impulso del comercio electrónico en la República de Panamá.
- ✓ Coordinar con otras entidades estatales y la empresa privada los mecanismos necesarios que agilicen, faciliten, y den calidad al comercio electrónico desde la República de Panamá.
- ✓ Buscar, elaborar y desarrollar mecanismos para que el comercio electrónico sea rentable para la micro y pequeña empresa.

Ley 43 del 31 de julio del 2001

En Panamá entró en vigor la Ley 43 del 31 de julio del 2001, promulgada en la Gaceta Oficial No.24,359 del 3 de agosto del 2001, en dicha ley se define y regula los documentos y firmas electrónicas, las entidades de certificación en el comercio electrónico, la prestación de servicios de certificación, el proceso voluntario de acreditación de prestadores de servicios de certificación y el intercambio de documentos electrónicos.

Las actividades reguladas por esta ley están sometidas a los principios de libertad de prestación de servicios, libre competencia, neutralidad tecnológica, compatibilidad internacional, equivalencia del soporte electrónico al soporte de papel y equivalencia funcional del comercio tradicional con el comercio electrónico o ecommerce.

A estos principios hay que agregar el principio de no discriminación entre los medios electrónicos y los de papel y el principio de voluntariedad del sistema de acreditación, implícito en la organización de dicho sistema

<https://www.panamatramita.gob.pa/es/tramite/registro-de-empresas>

<https://www.mici.gob.pa/funciones-direccion-general-de-comercio-electronico/acerca-de-funciones-direccion-general-de-comercio-electronico>

<https://www.icalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama> <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>

<https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>

<https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>

Ley 51 del 22 de julio del 200

La República de Panamá, oficialmente en el año 2008, a través de la Ley 51 de 22 de julio de 2008, inició la regulación algunos aspectos referentes al comercio electrónico y dicta otras disposiciones sobre la materia. Se inicia así un marco jurídico que crea una seguridad colectiva a los usuarios de este tipo de modalidad comercial. La Ley 51 de 22 de julio de 2008 define Comercio Electrónico como *“Toda forma de transacción o intercambio de información con fines comerciales en la que las partes interactúan utilizando Internet, en lugar de hacerlo por intercambio o contacto físico directo”*.

En virtud de lo anterior, y como la propia Ley así lo expresa, “las empresas que vendan bienes o servicios en Panamá, a través de Internet, estarán sujetos a las demás disposiciones de la legislación nacional que les sean aplicables en función de la actividad que desarrollen, con independencia de la utilización de medios electrónicos para su realización.”

Ley 82 del 9 de noviembre de 2012

Otorga al Registro Público de Panamá atribuciones de autoridad registradora y certificadora raíz de firma electrónica para la República de Panamá, modifica la ley 51 de 2008 y adopta otras disposiciones.

Requisitos básicos para realizar comercio por internet

Aviso de Operación

Según el Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá, un aviso de operación es “el proceso mediante el cual se deja constancia de que la actividad comercial o industrial que va a ejercer el declarante ha sido debidamente informada a la Administración Pública, e incluye una declaración jurada del interesado, en la que declara haber cumplido las normas que amparan la actividad que desarrollará.” En resumen, el aviso de operación le da existencia a tu emprendimiento dando un paso importante para la formalización de tu negocio.

Trámite para el aviso de operación

- Dirigirse a la página de Panamá Emprende: www.panamaemprende.gob.pa Si no tienes una cuenta, escoges la opción **REGISTRARSE**, e ingresas todos tus datos.
- Luego de iniciar sesión, escogerás la opción de **NUEVA SOLICITUD DE AO**. Luego tienes que ingresar los datos de tu negocio como, por ejemplo, el nombre comercial de tu negocio, es decir, el nombre de tu negocio.
- Otro punto importante para definir es si tu negocio será operado bajo la figura de persona natural, es decir una persona de carne y hueso, o una persona jurídica que puede ser por ejemplo una sociedad anónima.
- Dependiendo tu elección en el punto anterior, debes proporcionar tu nombre o el nombre que escogiste para tu persona jurídica.
- El siguiente aspecto para definir es tu actividad comercial. Nuestra recomendación es que verifiques todas las opciones hasta encontrar la que más se acerca a tu negocio.
- El paso que sigue sería la dirección de tu negocio para definir en donde se encuentra localizado, cuántos trabajadores tendrá tu negocio, el monto estimado inicial de inversión, teléfonos, y algo muy importante, la fecha de inicio de operación que será el indicativo para el inicio del cobro de tus obligaciones fiscales.
- Luego de llenar toda esa información, el último paso es el pago del aviso de operación. El sistema te genera una boleta que debes llevar al Banco Nacional para pagarlo. Si eres persona natural, el costo a pagar es de \$15.00 dólares, si es persona jurídica, el costo a pagar es de \$55.00 dólares.

Obligaciones fiscales

- La inscripción de tu negocio como contribuyente en el municipio en donde se encuentre localizado tu negocio. Dependiendo cada municipio y actividad comercial, el impuesto mensual a pagar puede variar.
- El otro impuesto que debes pagar es al momento que tu contador prepara y presenta tu Declaración Jurada de Renta una vez finalizado el período fiscal. En esa declaración hay un rubro en donde aparece el impuesto de licencia comercial o aviso de operación. Si tu empresa está bajo la figura de una persona natural, el impuesto puede resultar un monto mínimo. Si por el contrario está bajo la modalidad de persona jurídica, el monto puede variar según la diferencia entre activos y pasivos de tu negocio.

<https://www.panamatramita.gob.pa/es/tramite/registro-de-empresas>

<https://www.mici.gob.pa/funciones-direccion-general-de-comercio-electronico/acerca-de-funciones-direccion-general-de-comercio-electronico>

<https://www.icalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama> <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>

<https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>

<https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>

Inscripción de Registro Público

La documentación debe ser llenada completamente con los datos que se le requieren y a la vez adjuntar todos los documentos completos al formulario. De estar incompleta la información no se le dará trámite a su solicitud. Tendrán un plazo de 8 días para subsanar.

Costo: La Resolución de Inscripción de las Empresas tendrá un costo de B/. 100.00 (CIEN BALBOAS), que se pagarán al momento de ser INGRESADA. La vigencia de este documento será por 2 años. La solicitud debe ser llenada específicamente con los datos de las personas que aparecen en el Certificado de Registro Público como presidente o representante legal. **Tiempo para la inscripción del Registro de Empresa:** Se ha establecido el plazo de treinta (30) días calendario para entrega del Registro de Inscripción, como consta en la Resolución N° 108 del 20 de marzo de 1974. Este plazo de treinta (30) días hábiles se contarán a partir de la fecha de entrega del documento de solicitud.

Licencia Comercial

Una licencia de negocio es una aprobación, certificado o permiso obligatorio que permite o autoriza a una empresa a operar dentro de una jurisdicción específica. En otras palabras, las agencias gubernamentales pueden multar o cerrar una empresa que opera sin licencia o con una vencida.

Sitio web

El sitio web debe contener la siguiente información:

- a. Datos de contacto de la empresa
 - ✓ Nombre comercial de la empresa
 - ✓ Dirección física de la oficina principal o residencia habitual
 - ✓ Nombre del dominio(s) del sitio web (URL)
 - ✓ Dirección física de la oficina principal o residencia habitual
 - ✓ Correos electrónicos de contacto para los usuarios/clientes del sitio web
 - ✓ Números telefónicos de contacto para los usuarios/clientes del sitio web
- b. Términos y condiciones de uso del sitio web.
- c. Políticas de privacidad del sitio web.

En el caso de que el sitio web está habilitado para aceptar pagos en línea el mismo debe contar con los debidos sistemas de seguridad para la protección de datos personales y sensibles y evitar el robo de identidad y de información.

De esa misma forma debe garantizar la implementación de un procedimiento o mecanismo por medio del cual el cliente puede aceptar los términos y condiciones y la política de privacidad del sitio antes de la realización del pago del servicio o producto adquirido.

Cumplimientos para confiabilidad del comercio electrónico

Con la finalidad de promover el uso de Internet como medio seguro para ofrecer y obtener bienes y servicios comerciales, sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones legales, según la actividad o materia que regulan, toda persona, natural o jurídica, la Dirección General de Comercio Electrónico, junto con otras entidades públicas o privadas podrá otorgar sellos de confianza a las empresas que ofrezcan servicios comerciales a través de Internet y cumplan con las siguientes obligaciones:

- Comunicar a la Dirección General de Comercio Electrónico el nombre de dominio o nombres de dominios que utilizará para ofrecer bienes y servicios a través de Internet y direcciones electrónicas que utilice con carácter permanente, así como todo acto de sustitución o cancelación de estos, los cuales se harán constar en el Registro de Nombres de Dominio de la Dirección General de Comercio Electrónico.
- Proporcionar a los destinatarios del servicio, así como a las instituciones competentes, información y medios que permitan el acceso, de forma fácil, directa, gratuita e interrumpida, a la siguiente información:
 - Su nombre o denominación social, su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en el territorio nacional, su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
 - Los datos de su inscripción en el Registro Público y de su licencia comercial, industrial o del aviso de operación.
 - En el caso de que su actividad estuviera sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los de la autoridad competente encargada de su supervisión.
- **Si ejerce una profesión o actividad regulada deberá indicar:**
 - Datos suficientes sobre el certificado de idoneidad para el ejercicio de dicha profesión o actividad.

<https://www.panamatramita.gob.pa/es/tramite/registro-de-empresas>

<https://www.mici.gob.pa/funciones-direccion-general-de-comercio-electronico/acerca-de-funciones-direccion-general-de-comercio-electronico>

<https://www.icazalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama> <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>

<https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>

<https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>

- Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión o la actividad y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.
 - El número de registro único de contribuyente.
 - Información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, la garantía, la validez de la oferta, los términos para la aceptación a satisfacción, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, cuando sea necesario, los costos de envío.
 - De haberlos, los códigos de conducta a los que esté adherido y la manera de conculcarlos electrónicamente.
- Describir el producto o servicio ofrecido. Todo prestador de servicios comerciales a través de internet estará obligado a describir de la mejor manera posible, incluyendo imágenes, el producto o servicio que ofrece a través de internet.
 - Cuando el usuario o cliente hubiese pagado un producto y al recibirlo no está de acuerdo con la calidad o la apariencia del producto podrá solicitar la devolución de la suma pagada. El prestador de servicios comerciales deberá devolver el dinero requerido desde el momento en el que el producto sea devuelto.
 - Emitir un documento electrónico que cumpla con los requisitos establecidos en la ley 51 de 22 de julio de 2008, en el que se deja constancia de la operaciones o transacciones comerciales realizadas por el usuario o cliente. En los casos en que el documento a que se refiere este numeral deba cumplir las formalidades legales de una factura, el prestador de servicio deberá cumplir con los términos y condiciones establecidos por el Órgano Ejecutivo, a través de la dirección general de ingresos, para la emisión de facturas electrónicas.
 - Previa venta de algún producto o servicio en línea, solicitar informativamente al cliente la aceptación de las políticas de privacidad, seguridad y los términos del servicio debidamente publicados, al cual estará sometidos la empresa y el cliente durante toda la transacción comercial, adicionalmente permitirle al cliente mediante algún mecanismo informático rechazar la transacción de compra en línea antes de la aceptación final del precio y, de haberlos, adherirse y cumplir con los códigos de conducta y demás disposiciones legales y reglamentarias que se hayan dictado para brindar seguridad y confiabilidad al ejercicio del comercio a través de internet.

<https://www.panamatramita.gob.pa/es/tramite/registro-de-empresas>

<https://www.mici.gob.pa/funciones-direccion-general-de-comercio-electronico/acerca-de-funciones-direccion-general-de-comercio-electronico>

<https://www.icalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama> <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>

<https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>

<https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>

Métodos de pago utilizados en ecommerce

Los medios de pago electrónicos evolucionan de manera más lenta o discontinua porque el usuario manifiesta un cierto recelo hacia operaciones que no son físicamente visibles, independientemente de su nivel de riesgo real. Los casos más habituales de fraude en medios de pago están relacionados con las tarjetas (de crédito, débito), debido a que es el sistema más extendido después del efectivo, y también porque sirven de soporte a la mayoría de las transacciones electrónicas.

La privacidad de los datos necesita garantía y fiabilidad por ambas partes al realizarse la venta de bienes y servicios, darle confianza al cliente garantizando que sus datos no serán compartidos, y que el pago es seguro, generando una autorización, de esta manera la venta se llevará a cabo o de lo contrario no. Los métodos de pago usados en Panamá se realizan a través de algunas páginas web, aplicaciones, donde una vez se selecciona el producto que se desea, se hace el pago electrónico a través de una tarjeta crédito, débito, monederos electrónicos o en efectivo. También está la posibilidad de contra entrega que es el método de pago más usado en Panamá. Tanto la privacidad como la seguridad garantizan la fiabilidad de las partes en el intercambio. Si los clientes no confían en que se mantendrán sus datos personales en privado, que el pago está asegurado y se ejecuta solo con la correspondiente autorización, la compra no se llevará a cabo.

Conclusión

Con el creciente mundo tecnológico y los cambios en los hábitos de compra que ha impuesto la pandemia y la comodidad de estar en casa, muchos establecimientos comerciales se vieron obligados a acelerar estrategias para trasladar sus ventas al mundo de la internet. Las ganas de generar ventas llevaron a muchas empresas a implementar algunas estrategias de comercio electrónico o ecommerce, sin considerar todo lo necesario para que este tipo de negocios sea totalmente “legal” y poder de esta forma satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Como, por ejemplo, las legislaciones que rigen este tipo de comercio, ya que muchas de las empresas y personas naturales y jurídicas desconocían incluso de la existencia de la dirección general de comercio electrónico como ente regulador de estas actividades dando paso a un sinfín de contratiempos que sumados a las fallas en los manejos logísticos de los inventarios llevaron el comercio electrónico en Panamá a la cuerda floja, sin embargo a partir de la pandemia se ha visto un gran crecimiento en la calidad y el atención ofrecida en la venta de productos y servicios regulados en internet, todo esto bajo las medidas tomadas por la DGCE y todas las facilidades que brinda en la actualidad para ejercer de esta manera

Referencias bibliográficas

Abrego, A. Comercio Electrónico desde la Perspectiva Legal, <https://www.icalaw.com/es/comercio-electronico-en-panama/>, 27 noviembre 2022.

GLOBALADMIN (19, mayo, 2019): Cómo funciona el eCommerce o Comercio Electrónico en Panamá?, <https://www.tic.com.pa/newsroom/como-funciona-el-ecommerce-o-comercio-electronico-en-panama/>, 27 noviembre 2022.

Legal Solutions Panama. (6, agosto, 2020). Las ventajas legales del e-commerce en Panamá, <https://legalsolutionspanama.com/las-ventajas-legales-del-e-commerce-en-panama/>, 27 noviembre 2022.

MB Asociados. (septiembre, 2020). Aviso de Operación ¿Cuándo Necesito Obtenerlo?, <https://mbasociados.com.pa/aviso-de-operacion-cuando-necesito-obtenerlo/>, 27 noviembre 2022.