Reglamento Técnico para el Comercio por Internet

**MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS**

**DIRECCION GENERAL DE COMERCIO ELECTRONICO**

**REGLAMENTO DE CARÁCTER TECNICO**

# No. DGCE-NN-2021 COMERCIO POR INTERNET

Por medio del cual se establece el procedimiento de registro y fiscalización de empresas que gestionen plataformas tecnológicas para servicios de intermediación dentro del territorio de la República de Panamá.

La exposición de motivos se hace al final de la redacción

## CAPITULO I

### Disposiciones Generales

#### Artículo 1:

##### Objeto.

La presente reglamentación tiene la finalidad de regular el procedimiento de registro y fiscalización de empresas que gestionen plataformas tecnológicas de intermediación, propias o de terceros, dentro del territorio de la República de Panamá, así como las responsabilidades de dichas empresas en su calidad de prestadores de servicios comerciales a través de internet, tal como ha sido establecido en la Ley 51 de 2008.

#### Artículo 2:

##### Entidad de control y fiscalización.

Las empresas que gestionen plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio de la República de Panamá no requieren autorización previa para su funcionamiento. Sin embargo, para garantizar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad de los usuarios y de la información trasmitida y gestionada a través de las plataformas tecnológicas que gestionan deberán someterse a la fiscalización de la Dirección General de Comercio Electrónico (DGCE), que tiene la responsabilidad legal de emitir los requisitos mínimos legales, técnicos y operativos, que deberán ser cumplidos para que se considere que una plataforma tecnológica es de uso seguro dentro del territorio de la República de Panamá.

Para obtener la certificación de cumplimiento normativo emitida por la DGCE, las empresas que gestionen plataformas tecnológicas, propias o de terceros, deberán cumplir con un proceso de registro, que se explica más adelante en este reglamento y permitir la fiscalización por parte de la DGCE o de las empresas que para tal fin autorice la DGCE.

La DGCE, a través de campañas de información, desaconsejará el uso de o suscripción a aquellas plataformas tecnológicas que no cumplan el proceso de registro y fiscalización que se establece en este reglamento y cuyas empresas administradoras no garantizan el cumplimiento de los parámetros operativos y de seguridad establecidos para su funcionamiento dentro del territorio de la República de Panamá.

#### Artículo 3:

##### Definiciones.

Para los efectos de este reglamento, los siguientes términos se entenderán así:

**Agente económico:** Toda persona, física o jurídica, que con fines de lucro o no, tiene la capacidad de producir o distribuir un bien y/o un servicio y participa, directa o indirectamente en el proceso de distribución de ese bien y/o servicio al consumidor final.

**Auditoría PCI DSS:** Inspección o verificación realizada por un auditor (de sistemas informáticos o de seguridad informática) con el fin de comprobar si los controles técnicos de seguridad establecidos para asegurar el tratamiento de datos y/o transacciones de pagos cumplen con los requerimientos mínimos establecidos por el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard).

**Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere de un proveedor bienes y servicios finales de cualquier naturaleza.

**Contrato de Afiliación:** Contrato por medio del cual una persona natural o jurídica, se incorpora al grupo de Prestadores de Servicios de una plataforma tecnológica de intermediación y a través del cual se establecen los derechos y obligaciones que adquiere por su calidad de Prestador de Servicios.

**Empresa Gestionadora:** Persona jurídica encargada de operar, administrar o representar dentro del territorio nacional a la empresa propietaria de un sistema, aplicación o programa de carácter informático, que sea utilizado para proporcionar servicios de intermediación, tales como, pero sin limitarse a transporte de pasajeros, entregas de alimentos y/o medicamentos, transporte de mensajería, pasarelas de pago y cualquier otro servicio de intermediación, de forma permanente o transitorio, y que permita la remuneración a través de pago directo o de forma electrónica, de quien gestiona la plataforma y de la persona, natural o jurídica, que presta dicho servicio.

**Mecanismos de Encriptación:** En tecnología, mecanismos de encriptación son aquellos mecanismos de seguridad utilizados para modificar un mensaje de datos de modo que su contenido sólo sea legible y/o accesible para la persona o dispositivo destinatario del contenido del mensaje.

**Operador y/o Prestador de servicios:** Persona natural o jurídica encargada de prestar el servicio que se ofrece a través de una plataforma de intermediación.

**Pasarela de Pago:** Sistema informático, a través del cual un proveedor de servicios de intermediación, de manera rápida y segura, gestiona y facilita la transmisión de información de una operación de pago, a través de medios electrónicos, entre el pagador, el procesador de la interfaz que autoriza la transacción y el receptor del pago.

**Plan de Contingencia:** Conjunto de procedimientos alternativos al funcionamiento habitual de una organización que se activan y/o son aplicados cuando alguna de sus funciones habituales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa de la organización.

**Plataforma Tecnológica:** Es un sistema diseñado como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software, incluyendo entornos de aplicaciones y recursos administrativos organizados para adquirir, almacenar, procesar, distribuir y recuperar datos, con la finalidad de desarrollar entornos de tratamiento y difusión de servicios para determinados usuarios.

**Plataforma Tecnológica de Intermediación:** Plataforma tecnológica utilizada para proporcionar servicios de intermediación, tales como, pero sin limitarse a transporte de pasajeros, entregas de alimentos y/o medicamentos, transporte de mensajería, pasarelas de pago y cualquier otro servicio de intermediación, de forma permanente o transitorio, y que permita la remuneración a través de pago directo o de forma electrónica, de quien gestiona la plataforma y de la persona, natural o jurídica, que presta dicho servicio.

**Repositorios:** En términos tecnológicos, se usa este término para designar archivos donde se almacenan recursos digitales de manera que estos pueden ser accesibles, a requerimiento, a través del internet.

#### Artículo 4:

##### Operatividad:

Toda empresa que solicite el registro como gestionadora de una plataforma tecnológica, además de demostrar la seguridad y estabilidad operativa de dicha plataforma, deberá demostrar que cuenta con el personal capacitado para la correcta gestión y soporte técnico y que está en capacidad de brindar sus servicios a sus clientes y usuarios, veinticuatro (24) horas al día, durante los siete (7) días de la semana.

#### Artículo 5:

##### Ámbito de aplicación:

Este reglamento aplica para todas las empresas, nacionales o internacionales, que administren plataformas tecnológicas que faciliten servicios de intermediación de cualquier tipo dentro del territorio de la República de Panamá.

#### Artículo 6:

##### Vinculación de prestadores del servicio.

Las empresas que gestionen plataformas tecnológicas no tendrán ninguna restricción en cuanto a la cantidad de empresas y/o prestadores de servicios que puedan afiliar a sus plataformas para la prestación de los servicios de intermediación respectivos. Sin embargo, deberán establecer parámetros y requisitos mínimos de evaluación de personas y vehículos involucrados en los servicios de intermediación ofrecidos para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios finales.

#### Artículo 7:

##### Régimen tarifario.

Las tarifas por la prestación de servicios de intermediación serán establecidas por las empresas administradoras y deben ser de acceso de los usuarios al requerimiento del servicio, mediante la plataforma tecnológica utilizada.

Las empresas administradoras de las plataformas también determinan el porcentaje de comisión a los prestadores de servicio que deberá estar establecido en el contrato de afiliación al servicio, de comercios y de proveedores de los servicios, que deberá indicar además la forma como será pagada esa suma.

#### Artículo 8:

##### Regulación.

La Dirección General de Comercio Electrónico (DGCE), del Ministerio de Comercio e Industrias, será la encargada de establecer:

1. Los estándares tecnológicos mínimos requeridos para la operación de plataformas tecnológicas de intermediación dentro del territorio nacional, en consonancia con estándares internacionales y mejores prácticas para cada tipo de servicio ofrecido.
2. Los procedimientos de registro y fiscalización de las empresas que gestionen plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio nacional y los servicios relacionados con estas plataformas.
3. Las condiciones mínimas que garanticen el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, protección al consumidor, salud, tributación y cualquier otra legislación especial. En todo caso, la DGCE solicitará la presentación de evidencia de que se ha cumplido con los requerimientos establecidos por las entidades respectivas, según sea el caso.
4. Las condiciones mínimas de seguridad operativa y tecnológica sobre las cuales debe operar una empresa administradora de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio nacional;
5. Los mecanismos que garantizarán la trazabilidad de cada operación y/o servicios prestados a través de plataformas tecnológicas.
6. Los procedimientos mínimos de conservación de la documentación de respaldo de las operaciones y el tiempo que deberán ser conservados;
7. El procedimiento para auditar a los administradores de plataformas tecnológicas, incluyendo la presentación de los informes de auditoría y los requisitos de habilitación para efectuar auditorías;
8. Los contenidos mínimos de las declaraciones de prácticas de operación de la plataforma y de la Política de Protección de Datos Personales de la empresa administradora de la plataforma tecnológica;
9. Las condiciones mínimas que deberán cumplirse para el cese de actividades de un administrador de plataformas tecnológicas;
10. Las garantías necesarias para la operación y continuidad del servicio; 11. 12.Cualquier otro procedimiento o directriz que considere necesaria para el correcto funcionamiento del servicio ofrecido a través de la plataforma tecnológica.

Cuando la Dirección General de Comercio Electrónico contemple adoptar, reformar o revocar los estándares, requisitos mínimos y procedimientos, deberá publicar un aviso convocando a un proceso de consulta pública en dos diarios de circulación nacional y la publicación en la página web de la DGCE, con no menos de treinta (30) días de antelación a la fecha en que se propone adoptar o modificar los requerimientos exigidos y deberá además, enviar el aviso dentro del plazo antes señalado a las empresas que gestionen plataformas tecnológicas. Toda persona interesada podrá presentar a la Dirección General por escrito comentarios, memorandos y propuestas sobre la modificación a los requisitos que se contempla adoptar. Concluido este proceso, la resolución contentiva de estos estándares y procedimientos entrará a regir una vez sea promulgada en Gaceta Oficial.

## Capítulo II.

### Procedimiento de Registro de empresas que gestionen plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio nacional.

#### Artículo 9:

##### Registro:

Para cumplir con el proceso de fiscalización que avale el cumplimiento de los parámetros técnicos y operativos mínimos para garantizar la seguridad de los usuarios y de la información gestionada por las plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio de la República de Panamá, las empresas que gestionen dichas plataformas tecnológicas deberán completar el formulario para registro emitido por la Dirección General de Comercio Electrónico y presentarlo con la documentación necesaria para realizar el proceso de registro como Administradora de Plataforma Tecnológica. La Dirección General de Comercio Electrónico resolverá las solicitudes de registro, en un término no mayor de sesenta días hábiles. En caso de que se detecte una solicitud incompleta o defectuosa, se concederá un plazo de quince días hábiles, a partir de la notificación, para subsanarla. En caso de no tomarse una decisión en el término establecido en el presente artículo, el registro se entenderá aprobado a favor del solicitante.

#### Artículo 10:

##### Fianza de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual:

Toda empresa que solicite el registro como Gestionadora de Plataforma Tecnológica contratará una fianza de responsabilidad civil contractual y extracontractual, para afrontar el riesgo por los daños y perjuicios que pueda ocasionar en el ejercicio de sus actividades. El monto mínimo de la fianza se fija en VEINTE MIL BALBOAS (B/.20,000.00). Sin embargo, en atención al riesgo para los usuarios que pueda implicar el servicio ofrecido y/o gestionado a través de la plataforma tecnológica, la DGCE podrá, mediante resolución motivada, aumentar el monto de fianza. La fianza a que se refiere este artículo deberá ser emitida a nombre de TESORO NACIONAL / MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS y se renovará cada dos (2) años. La renovación deberá ser presentada, a más tardar, dentro de los quince (15) días calendario, siguientes a la fecha de vencimiento de la fianza que reposa en los archivos de la DGCE. El registro como Empresa Gestionadora de plataforma tecnológica será suspendido si no se presenta la renovación de la fianza dentro del término indicado. La suspensión del registro será comunicada por la DGCE a través de su sitio web y de los medios de comunicación.

## Capítulo III.

### Cumplimiento de Especificaciones mínimas.

#### Artículo 11:

##### Especificaciones:

Toda empresa que desee dedicarse a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá, deberán cumplir las condiciones mínimas para garantizar la seguridad operativa y la correcta gestión de los datos personales de los usuarios y clientes. Estas condiciones mínimas serán establecidas en resoluciones específicas promulgadas por la DGCE, según el tipo de plataforma y los servicios proporcionados a través de las mismas. En todo caso, las empresas que gestionen plataformas tecnológicas deberán presentar, además de las condiciones técnicas específicas, los siguientes documentos:

1. Planes de contingencia para la recuperación en caso de desastres con bitácora de cumplimiento al día.
2. Capacidad certificada de mecanismos de encriptación mediante el uso de tecnologías probadas internacionalmente utilizando también certificados electrónicos seguros para garantizar la integridad y autenticidad de las transacciones económicas y el procesamiento de datos personales.
3. Hoja de Vida del personal técnico clave asignado al proyecto demostrando una experiencia de por lo menos dos años en la prestación de servicios relevantes relacionados con los servicios prestados. Presentar lista del resto del personal con que se ofrece el servicio/producto con descripción de puestos.
4. Facturas y/o contratos de licencias de uso de software, de hardware y de cualquier servicio contratado relacionado con la gestión de la plataforma tecnológica, a nombre de la empresa incluyendo las unidades de almacenamiento y servidores.

#### Artículo 12:

##### Entrega a domicilio.

En el caso de plataformas tecnológicas que sean utilizadas para el servicio de entrega a domicilio de alimentos, comidas y/o medicamentos, los administradores deberán mantener y presentar constancia de que las personas, naturales y/o jurídicas, involucradas en dichas actividades cumplen con los requisitos normativos en materia de higiene, manipulación de alimentos y/o manejo de medicamentos y cualquier otro requisito exigido aplicable en base a la legislación y la normativa vigentes en la República de Panamá.

#### Artículo 13:

##### Pasarelas de pago.

En el caso de plataformas tecnológicas utilizadas como pasarelas de pago, además de los requisitos mínimos operativos que serán establecidos en una resolución motivada de la DGCE, es un requisito indispensable que cuenten con una auditoría PCI DSS favorable por parte de alguna de las empresas auditoras autorizadas por la DGCE y la certificación en el estándar Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) del Security Standard Council, acorde al nivel de transacciones que realice.

#### Artículo 14:

##### Registros:

Toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación en la República de Panamá, deberán tener un registro detallado en medio electrónico y/o impreso que incluya documentación completa de los medios de hardware y software necesarios para acceder, leer, transferir y recuperar la información almacenada en su base de Datos o en sus servidores. Los responsables de los repositorios deberán llevar una bitácora o registro de la información almacenada, incluyendo la fecha de almacenamiento.

## CAPITULO III.

### Parámetros de Seguridad

#### Artículo 15:

##### Generalidades:

Toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá, deberá ajustarse a los requerimientos de seguridad planteados en el presente reglamento y en las resoluciones técnicas promulgadas para cada tipo de servicio gestionado a través de plataformas tecnológicas.

#### Artículo 16:

##### Reglas de Seguridad:

Toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá, deberá contar con Políticas adecuadas para gestionar incidentes de seguridad, en particular en los siguientes eventos:

1. Cuando el sistema de seguridad ha sido vulnerado;
2. Cuando se presenten fallas en el sistema que comprometan la prestación del servicio.
3. Cuando los sistemas de cifrado pierden vigencia por no ofrecer el nivel de seguridad requerido.

Las Políticas de seguridad física deberán contemplar y desarrollar por lo menos los siguientes aspectos:

1. Control de acceso físico.
2. Protección y recuperación ante desastres.
3. Protección contra robo, forzamiento y entrada no autorizada a los espacios físicos.
4. Medidas de protección en caso de incendio, contra fallas de servicios eléctrico o de telecomunicaciones.

#### Artículo 17:

##### Procedimientos de Seguridad:

Toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá deberá establecer controles y procedimientos que contengan niveles mínimos de seguridad para garantizar:

1. la integridad, precisión y confiabilidad de la plataforma tecnológica utilizada.
2. la prevención de adición, alteración, eliminación, deterioro o uso no autorizado de archivos, transacciones o documentos generados por la plataforma.

## CAPITULO IV.

### Copias de Respaldo y Recuperación de Información generada por la plataforma

#### Artículo 18:

#### Copias de Respaldo:

Deberá conservarse una copia de respaldo y de los procedimientos de recuperación de los datos en un lugar diferente de aquél en que se encuentren almacenados, cumpliendo en todo caso, las medidas de seguridad exigidas en este Reglamento y en las resoluciones emitidas para cada tipo de servicio ofrecido a través de plataformas tecnológicas.

Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción. Deberán realizarse copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiere producido ninguna actualización de los datos. Las copias de respaldo deben indicar claramente las fechas de actualización e incluir todos los elementos necesarios para la búsqueda y la recuperación de la información almacenada, tanto en forma impresa como en electrónica. Artículo 19: Procedimiento de Recuperación: En caso de fallo del sistema con pérdida total o parcial de los datos, existirá un plan de contingencia que establecerá el procedimiento que restablecerá los datos al estado en que se encontraban en el momento del fallo.

#### Artículo 20:

##### Plan de Contingencia:

Toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación en la República de Panamá deberá contar con un plan de contingencia que describirá cómo actuará en caso de interrupciones del servicio, ser mantenido y probado periódicamente y describir los procedimientos de emergencia a seguir, en al menos los siguientes casos:

1. Afectación al funcionamiento de software y demás componentes requeridos para la operación de la plataforma tecnológica.
2. Incidente de seguridad que afecte la operación de la plataforma tecnológica.
3. Fallas en el hardware donde se ejecuta la plataforma tecnológica.
4. Mecanismos para preservar evidencia del mal uso de los sistemas.
5. Notificación a usuarios a través de la plataforma tecnológica acerca de interrupciones y afectaciones en el servicio y sus motivos.
6. En el análisis y evaluación de riesgos y amenazas se considerará el impacto que sufrirá el negocio, en caso de interrupciones no planificadas.

## Capítulo V.

### Duración y renovación del Registro de las empresas que se dediquen a la administración de plataformas de intermediación.

#### Artículo 21.

##### Duración de registro.

El registro ante la DGCE tendrá una validez de dos (2) años y podrá ser renovado por iguales períodos consecutivos.

#### Artículo 22.

##### Renovación de registro.

Para renovar el registro como empresa gestionadora de plataformas de intermediación deberá presentar:

1. Una declaración jurada en la que certifica que la información proporcionada a la DGCE, al momento de solicitar el registro por primera vez, está vigente o en su defecto completar el formulario de registro para actualizar su información;
2. Un informe de auditoría en el cual conste el cumplimiento de las normas establecidas en la ley y la normativa complementaria;
3. La renovación de la Fianza de Responsabilidad Civil contractual y extracontractual, a que se refiere el artículo 11 de este reglamento.

#### Artículo 23.

##### Causales de cancelación del registro.

La DGCE podrá cancelar de oficio, y en forma definitiva el registro de toda empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá, si se incurre en las siguientes causales:

1. No cumplir con los requerimientos de seguridad, técnicos y operativos establecidos en este reglamento y en las resoluciones técnicas que emita la DGCE para cada tipo particular de plataforma tecnológica de intermediación;
2. No haber cumplido con el proceso de renovación del registro como empresa administradora de plataformas tecnológica, dentro de los quince (15) días calendarios, siguientes al vencimiento del registro;
3. Si se comprueba falsedad en los datos presentados a la DGCE;
4. Si Se levanta un informe desfavorable de auditoría, comisionada o conducida por la DGCE; luego de su debida inspección;
5. Si la empresa no permite la realización de la(s) auditoría(s) y/o inspección(es) ordenadas por la DGCE;
6. Cuando la empresa haya sido sancionada en 2 o más procesos administrativos en la DGCE o en cualquier otra entidad pública;
7. Cuando la empresa tenga dos o más procesos de responsabilidad extracontractual.

#### Artículo 24.

##### Suspensión por resultado de auditorías.

Cuando se ordene la suspensión de las actividades de una empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá, como resultado de un informe de auditoría cuyos hallazgos e incumplimientos no hayan sido subsanados dentro del plazo indicado por la DGCE, la empresa sólo podrá realizar servicios de soporte técnico y atención post-venta a agentes económicos y consumidores ya existentes mientras realice las adecuaciones requeridas, pero en ningún caso atender clientes nuevos, ni brindar servicios nuevos a antiguos clientes. El incumplimiento de esta disposición será considerado una falta muy grave por parte del prestador de servicios.

#### Artículo 25.

##### Rendición de Informe de Auditoría.

Hasta tanto no exista un Convenio Internacional sobre la materia que haya sido aprobado y ratificado por la República de Panamá, las empresas que se dediquen a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios comerciales y/o de intermediación en la República de Panamá, deberán presentar informes de auditorías, en que se evidencie el cumplimiento de los requerimientos mínimos técnicos y operativos establecidos por la DGCE, avalados por una persona natural o jurídica registrada para tal fin ante la DGCE.

## Capítulo VI.

### Cese de Operaciones.

#### Artículo 26:

##### Terminación de actividades:

En caso de que una empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas que ofrezcan servicios de intermediación en la República de Panamá cese en la prestación del servicio, deberá comunicar tal situación a los clientes y usuarios de la plataforma y a la Dirección General de Comercio Electrónico con no menos de noventa (90) días calendario de anticipación a la fecha de la cesación efectiva de actividades.

#### Artículo 27:

##### Aviso de terminación de actividades:

Al momento de formalizar la terminación de operaciones la empresa que se dedique a la gestión de plataformas tecnológicas deberá completar el formulario para solicitar autorización del cese de operaciones, que para tales efectos proporcione la Dirección General de Comercio Electrónico; el cual deberá estar acompañado, por lo menos, de la información que se señala a continuación:

1. La publicación del Aviso sobre la terminación de su actividad o actividades, la fecha precisa de cesación se realizará en dos (2) periódicos de la localidad de amplia circulación nacional, en dos (2) días consecutivos en cada periódico;
2. Plan de conservación de los repositorios hasta el otorgamiento de la autorización de cesación del servicio;
3. Plan de acceso y/o consulta a los repositorios por el tiempo que la ley ordena que estos deban estar vigentes y que garantice su acceso.

#### Artículo 28.

##### Plazo para responder al aviso de cese de actividades.

La Dirección General de Comercio Electrónico tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para dictaminar si la solicitud y la documentación presentadas se acogen a lo dispuesto en la Ley 51, de 22 de julio de 2008 y las disposiciones reglamentarias. Si la solicitud cumple con lo previsto, la Dirección General de Comercio Electrónico autorizará el inicio del proceso de terminación de actividades, en caso contrario, ordenará al solicitante la adecuación de la solicitud a lo establecido en la legislación y reglamentaciones vigentes.

## Capítulo VII.

### Sanciones.

#### Artículo 29:

##### Acción de suspensión.

Contra los actos contrarios a este Reglamento y contra las resoluciones que desarrollen o establezcan parámetros específicos para cada servicio de intermediación regulado en el territorio de la República de Panamá, la Dirección General de Comercio Electrónico, de oficio o a petición de parte con interés legítimo, podrá ordenar, mediante resolución motivada la suspensión de las operaciones de una plataforma tecnológica de intermediación.

Están legitimadas para solicitar la acción de suspensión:

1. Las personas naturales o jurídicas que se consideren afectadas o cuyos derechos hayan sido vulnerados por los servicios prestados a través de la plataforma de intermediación y a quienes la empresa administradora de dicha plataforma no les hubiese atendido en tiempo y de forma correcta sus reclamos;
2. Las asociaciones de consumidores y usuarios;
3. El Ministerio Publico;
4. La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia;
5. Por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, en virtud de una falta grave a la legislación de protección de datos personales.
6. Toda institución pública con competencia para regular alguna actividad relacionada a los servicios de intermediación prestados ante la falta de cooperación de la empresa administradora de la plataforma para hacer cumplir la regulación respectiva.

Contra la resolución que ordene la suspensión operativa cabrá recurso de reconsideración, que deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la orden de suspensión. En caso de que se interponga el recurso de reconsideración, la DGCE tendrá un plazo de cinco (5) hábiles para dar respuesta. Si la DGCE confirma la decisión de mantener la suspensión, el afectado tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para interponer un recurso de apelación ante el Ministro de Comercio e Industrias. La resolución que resuelve el recurso de apelación agota la vía gubernativa. Artículo 30: Sanciones. Sin perjuicio de la aplicación de la Acción de Suspensión señalada en el artículo anterior, la DGCE aplicará las sanciones establecidas en Capítulo VI del Título VI de la Ley 51 de 2008, sobre las Infracciones y Sanciones a los Prestadores de Servicios Comerciales a través de Internet.

## Capítulo VIII.

### Disposiciones transitorias.

#### Artículo 31:

##### Adecuaciones:

Las empresas que gestionen plataformas tecnológicas, deberán estar debidamente registradas en la Dirección General de Comercio Electrónico. Se le concederá un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación de este reglamento en la Gaceta Oficial, a aquellas empresas, nacionales o internacionales, que gestionen plataformas tecnológicas que faciliten servicios comerciales y/o de intermediación dentro del territorio de la República de Panamá, para cumplir con el proceso de registro ante la DGCE y realizar las adecuaciones tecnológicas y operativas establecidas en este reglamento y en las resoluciones emitidas para desarrollarlo.