GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

¿Existen requisitos básicos exigidos por la Ley de Comercio Electrónico?

R: Existen ciertos requisitos indispensables que todo prestador de servicios comerciales por internet debe conocer y cumplir que te presentamos a continuación:

Para consultas puedes contactarnos a: (507) 560-0600 | 560-0700 | dgce@mici.gob.pa

GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

a) Establecerse formalmente como negocio en Panamá:

Contar con el debido Aviso de Operación que puede solicitar a través de Panamá Emprende y con los debidos permisos, certificaciones o licencias que en un momento puedan requerir las diferentes autoridades competentes.

GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

b) Mostrar a tus clientes los Datos Generales y de contacto de tu empresa.

Para ello es importante tener visible en tu sitio web la siguiente información:

(i) Nombre comercial.
(ii) Número de Aviso de Operación.
(iii) Datos de Contacto:
- ü Números telefónicos.
- ü Correos Electrónicos.
- ü Dirección física que debe ser igual a la que aparece en el Aviso de Operación.
- ü Cualquier otro dato de contacto con el que cuente su negocio.

GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

c) Publicar sus Términos y Condiciones de Uso:

Comunicar a tus visitantes y potenciales clientes sus políticas comerciales. Debes incluir en este documento aspectos clave como los siguientes:

(i) Nombre comercial de tu empresa.
(ii) URL del sitio web.
(iii) Breve resumen del tipo de actividad comercial a la que te dedicas y el tipo de productos / servicios que vendes.
(iv) Métodos de Pago que aceptarás en tu sitio web o aplicación (Tarjetas de Créditos, Efectivo, Transferencias, etc.).
(v) Describir cómo será el procedimiento para la entrega del producto (Zona geográfica, Horarios, etc.).
(vi) Describir el procedimiento en caso de quejas, reclamos o devoluciones (Persona o números de contacto, etc.).

Para consultas puedes contactarnos a: (507) 560-0600 | 560-0700 | dgce@mici.gob.pa

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

d) Publicar sus Políticas de Privacidad:

Dado que para comprar por Internet los clientes tienen que compartir con los negocios datos personales como su dirección física o número telefónico y el número de tarjeta de crédito, los comercios que prestan servicios por medios electrónicos deben contar con sistemas de seguridad para la protección de estos datos.

Debes entonces consultar con tu proveedor de servicios de "Hosting" de tu sitio web y con la empresa que contrataste como Procesador de Pagos, qué sistemas de seguridad están utilizando para publicarlo en tu sitio web como parte de tus Políticas de Privacidad. En este documento también debes explicar puntualmente:

(i) Qué datos vas a solicitar
(ii) Para qué los requieres
(iii) Cómo los vas a proteger

Si tienes en mente usar datos como correos electrónicos para enviar publicidad a tus clientes, debe explicarlo claramente para que ellos estén anuentes.

Para consultas puedes contactarnos a: (507) 560-0600 | 560-0700 | dgce@mici.gob.pa

GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

E- Commerce
o Comercio Electrónico
Preguntas y respuestas

e) Contar con un mecanismo para Aceptación o Rechazo de Políticas:

Es importante que antes de que los usuarios de tu sitio web puedan completar cualquier transacción, ya sea para comprar o para crear un perfil de usuario, tu sitio web o aplicación los alerte pro activamente a que lean y acepten tanto los Términos y Condiciones, como las Políticas de Privacidad.

El permitirles realizar alguna transacción sin confirmar que han aceptado todas tus políticas, deja a tu negocio vulnerable a demandas, razón por la cual que además de ser un requisito legal, el ser transparente con esta información también debes verlo como una forma de protección para tu negocio.

Para consultas puedes contactarnos a: (507) 560-0600 | 560-0700 | dgce@mici.gob.pa

GOBIERNO NACIONAL
★ CON PASO FIRME ★

MINISTERIO DE
COMERCIO E INDUSTRIAS
Dirección General de
Comercio Electrónico

Para consultas puedes contactarnos a:

(507) 560-0600 | 560-0700

dgce@mici.gob.pa