

Preguntas Frecuentes

Sobre Comercio Electrónico

1. ¿Qué es E-commerce y cómo funciona en la Zona Libre de Colón?

R= El Ecommerce o Comercio Electrónico es un método de compra - venta a través del sitio web de las empresas.

Para las empresas en la ZLC funciona en que los compradores deben realizar sus compras a través del portal de ventas de su página web, posteriormente la información se registra en el sistema de la DMCE de la ZLC para realizar los registros y controles correspondientes.

2. ¿Cuál es la normativa que regula el Comercio Electrónico en la Zona Libre de Colón?

R= Es regulada por la Resolución JD No. 006-2018 del 17 de octubre de 2018 “crea la Clave de Operaciones para la actividad de venta de bienes o productos a través de comercio electrónico y se reglamenta la misma”.

3. ¿Cómo puedo solicitar una Clave para Ecommerce?

R= Para la clave e-commerce usted deberá cumplir con lo que establece el artículo 6 que dice:

Artículo 6: La empresa usuaria o el operador logístico que solicite una clave de comercio electrónico deberá completar el formulario de solicitud que estará disponible en la página web de la Zona Libre de Colón, y presentarlo acompañado de la siguiente documentación:

1. Copia de Pacto Social o documento mediante el cual se constituye la sociedad.
2. Original del Certificado del Registro Público con una vigencia no mayor de tres (3) meses, en el caso que esté inscrita en el Registro Público de Panamá. De lo contrario, el documento que haga las veces de este, del país de constitución de la sociedad.
3. Fotocopia de cédula de identidad personal o pasaporte del Representante Legal.
4. Clave de operación de la Zona Libre de Colón vigente en cualquiera de los formatos que permiten la comercialización de mercancías.
5. Paz y Salvo de la Zona Libre de Colón vigente.
6. Declaración Jurada del representante legal en el formato proporcionado.
7. Perfil general de la empresa solicitante, incluyendo su trayectoria, actividades, principales clientes, domicilio actual e información de contacto.
8. Dos (2) referencias comerciales.
9. Dos (2) referencias bancarias.
10. Enumerar a título enunciativo no limitativo la(s) plataforma(s) de comercio electrónico a través de las cuales va a vender o a las cuales va a prestar servicios.
11. Descripción a título enunciativo no limitativo de los productos a ser ofrecidos a través de la(s) plataforma(s) de comercio electrónico, de la mejor manera posible.
12. Describir a título enunciativo no limitativo la naturaleza del/los modelo(s) de negocio relacionado(s) con el comercio electrónico a desarrollar por la sociedad.

4. ¿Cuál es el costo de una Clave E-commerce?

R = El costo de la Clave E-commerce es de B/. 2,500.00 anual.

5. ¿Cuáles son los documentos que amparan una compra por E-commerce?

R= Los documentos que amparan la compra son los siguientes:

- ✓ Factura de venta
 - ✓ Declaración de Movimiento Comercial Electrónica – Minorista
 - ✓ Declaración de Movimiento Comercial Electrónica – Logística
-

6. ¿Cómo realizo el pago de la Clave de Operación Ecommerce?

R= El pago de la Clave de Operación E-commerce lo podrá realizar en Cheque, Deposito a la cuenta del Banco Nacional de Panamá – Zona Libre de Colón (Cuenta de No. 10000009462) o en efectivo, en las Oficinas de Caja de la ZLC, la cual deberá ser cargada bajo la Clave de Operación Usuaría de la empresa.

Los pagos realizados en el Banco Nacional de Panamá, deben enviar el comprobante de pago o transferencia, al correo rcastillo@zolicol.gob.pa.

7. ¿Tiene algún costo la DMCE –Minoritaria o la DMCE - Logística?

R= Ninguna de las dos tiene costo.

8. ¿Cuál es límite del valor por cada transacción individual, por orden de compra?

R= El límite del valor por orden de compra individual debe ser igual o inferior a B/. 2,500.00.

9. ¿Cuál es valor total de compras o transacciones para e-commerce, por cliente en un mes?

R= El monto mensual de venta por cliente no deberá ser mayor a los B/. 10,000.00.

10. ¿El e-commerce para venta local pagará impuestos?

R= Toda mercancía que sale de la ZLC hacia el territorio panameño, tiene que pagar los impuestos y cumplir con las formalidades aduaneras. Por ello, la mercancía que se compre bajo la modalidad de comercio electrónico tiene que pagar sus impuestos.

11. ¿Cómo puede el cliente realizar una compra en el sitio web de una empresa?

R= El cliente puede realizar su compra ingresando al sitio web de la empresa bajo los parámetros de seguridad de cada empresa, en la cual también realiza el pago de su compra.

12. ¿Cómo se realiza una devolución de mercancía, bajo e-commerce?

R= El cliente realiza la devolución de la mercancía a través de la empresa 3PL o Courier, no sin antes comunicarle a la empresa en donde realizó la compra y que el producto lo recibió en estado defectuoso. La Empresa 3PL o Courier se encarga de generar una Devolución Logística y remite el paquete a la empresa vendedora en la ZLC.

13. ¿Cómo puedo seleccionar los servicios de COTEL a través del sitio web de la empresa en la que realizo mi compra?

R= La empresa en su sitio web establece cuales son las empresas 3PL o Courier con la que está trabajando, si COTEL es una de esta empresa usted podrá consultarle a la empresa e-commerce como identificarla.

14. ¿Cómo puedo darle seguimiento al envío de mis productos?

R= EL seguimiento lo realizará a través del número de rastreo (Tracking Number) que fue proporcionado por la empresa Courier a la empresa e-commerce en la cual usted realizo la compra, podrá ingresar al sitio web del transportista para el Rastreo y Seguimiento del o los paquetes.

15. ¿Cuáles son los costos de los 3PL para los envíos de las paqueterías?

R= Cada empresa 3PL maneja sus tarifas que van en función del país de destino, peso, volumen, espacio, otros.

16. ¿Qué empresas puedes solicitar clave de comercio electrónico?

R= Todas aquellas empresas usuarias de la ZLC que cuenten con su sitio web de comercio electrónico y tengan su clave de comercio electrónico.

17. ¿Qué productos se pueden comercializar comercio electrónico, por las empresas en la ZLC?

R= El artículo 4 de la Resolución JD-N° 006-2018 del 17 de octubre de 2018 establece que podrán ser objeto de venta toda clase de mercancías, productos, bienes y demás efectos de comercio, con excepción de los artículos cuya reexportación, tránsito o transbordo sea prohibido o restringida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá cuando el usuario no cuente con las licencias o permisos respectivos.

18. ¿Existen sanciones para la empresa que hagan mal uso de la clave de e-commerce?

R= La empresa que haga mal uso de la clave de e-commerce será sancionada como lo establece el artículo 11 de la Resolución JD-N° 006-2018 del 17 de octubre de 2018.

Artículo 11: El incumplimiento por parte de los usuarios de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente reglamento constituye una infracción administrativa, y se le aplicarán las siguientes sanciones:

1. Sanción y multa por la suma de diez mil balboas (B/.10,000.00) por la primera infracción.
 2. Sanción y multa por la suma de treinta mil balboas (B/.30,000.00) en caso de reincidencia.
 3. Cancelación permanente de la Clave de comercio electrónico en caso de que se detecte que un usuario al que ya se le han aplicado las sanciones listadas previamente, sigue utilizando la Clave de comercio electrónico sin cumplir con los parámetros y obligaciones establecidos en la presente resolución.
-

19. ¿Los productos comprados en comercio electrónico tienen que pagar impuesto en el país de destino?

R= Los productos al llegar al país destino tienen que cumplir con las formalidades fiscales que tienen normado.

20. ¿La DMCE se puede llenar grupal, por semana o por transacción?

R= La DMCE - Minoritaria es por orden de compra y el DMCE – Logístico consolida todos los paquetes bajo e-commerce, cada empresa establecerá su despacho.

21. ¿Cuáles son los beneficios para las empresas e-commerce?

R= Tiene los beneficios siguientes:

- ✓ El usuario podrá vender de su inventario productos en menor cantidad hacia el mercado internacional
 - ✓ No hay aprobaciones manuales.
 - ✓ Las DMCE – Minoritarias y Logísticas, no tienen costo.
 - ✓ Tienen varias opciones de transporte para el envío de sus paquetes con tarifas accesibles.
 - ✓ Las devoluciones que le realicen a las empresas E-commerce, se realizarán de forma electrónica mediante la DMCE – E-commerce de Devolución, la cual no tiene costo.
-

22. ¿Puede una empresa tener su plataforma de e-commerce en la que vende productos de otras empresas usuarias en la ZLC?

R= Sí, una empresa usuaria que tenga la clave e-commerce puede comercializar los productos de otras empresas usuarias que no tengan clave e-commerce. Esto está establecido en el artículo 10 de la Resolución JD-N° 006-2018 del 17 de octubre de 2018.

Artículo 10: La empresa usuaria que cuente con una Clave de comercio electrónico y que comercialice o preste servicios logísticos, podrá recibir mercancía en consignación siempre y cuando esta mercancía sea dedicada únicamente a transacciones de comercio electrónico según se establece en este reglamento. La empresa usuaria manejará la carga recibida en consignación bajo su responsabilidad e inventario. Queda entendido que, bajo este escenario, el propietario o proveedor de la mercancía no necesitará tener una clave de operación otorgada por la Zona Libre de Colón.

Los productos vendidos a través de comercio electrónico, siempre que el remitente o el destinatario del producto sea un usuario con una Clave de comercio electrónico, podrán retornar al área de libre comercio internacional por cualquier causa y reingresar directamente a las