



COMERCIO ELECTRÓNICO EN CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons

Attribution 4.0 Internacional (CC BY SA 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Diagramación: Juan Pablo Hoyos

Edición: Iris Mojica

Coordinación: Abdías Zambrano, Lia Hernández, Mercedes Sancho y Mauricio Rapso.

Investigación:

ECIJA DVMS

ECIJA Guatemala

ECIJA El Salvador

ECIJA Honduras

ECIJA Nicaragua

ECIJA Costa Rica

ECIJA Panamá

Octubre 2020.

Este es un trabajo en conjunto de:



[IPANDETEC](#) Centroamérica es una organización sin fines de lucro basada en la Ciudad de Panamá, que promueve el uso y regulación de las TIC y la defensa de los Derechos Humanos en el entorno digital, a través de la incidencia, investigación, monitoreo y seguimiento legislativo de Políticas Públicas de Internet en Centroamérica.



[ECIJA](#) es un despacho multidisciplinar e independiente español, ofreciendo servicios jurídicos integrales, de cumplimiento normativo y seguridad de la información. ECIJA cuenta con oficinas propias en España, Portugal, EEUU, Chile, Costa Rica, Honduras, Panamá, República Dominicana, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, México y Puerto Rico.



[La Fundación Thomson Reuters](#) apoya al periodismo libre e independiente, los derechos humanos, el empoderamiento de las mujeres y el estado de derecho. Utilizamos las habilidades, los valores y la experiencia de Thomson Reuters para ejecutar programas que impulsan el cambio real y empoderan a la gente en todo el mundo, incluyendo la asistencia legal gratuita, la capacitación en medios de comunicación y periodismo, la cobertura de historias poco reportadas alrededor del mundo y la conferencia Trust Conference. TrustLaw es el programa global de pro bono legal de la Fundación Thomson Reuters, que conecta a las mejores firmas de abogados y equipos jurídicos corporativos de todo el mundo con organizaciones de la sociedad civil de alto impacto y empresas sociales que trabajan para crear un cambio social y ambiental. Producimos investigación jurídica novedosa y ofrecemos cursos de capacitación innovadores en todo el mundo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	03
<u>COSTA RICA</u>	<u>04</u>
<u>GUATEMALA</u>	<u>10</u>
<u>HONDURAS</u>	<u>14</u>
<u>EL SALVADOR</u>	<u>19</u>
<u>NICARAGUA</u>	<u>24</u>
<u>PANAMÁ</u>	<u>28</u>
<u>REPÚBLICA DOMINICANA</u>	<u>32</u>

INTRODUCCIÓN

La necesidad de salir de nuestros hogares y hacer las compras o esperar a que abra una tienda para poder adquirir algún objeto es cosa del pasado. Durante las últimas décadas, **la aparición del comercio electrónico en nuestras vidas ha cambiado la forma en que compramos y consumimos.**

El comercio electrónico es definido como la compra y/o venta de bienes o servicios mediante internet, incluyendo la utilización de redes sociales o páginas web.

Latinoamérica ha aumentado sus niveles de participación en el comercio electrónico durante los últimos años, convirtiendo a esta región en una de las esperanzas del boom económico de la próxima década solamente detrás de la región Asia-Pacífico. Sin embargo, la falta de conectividad en algunas zonas, la poca confianza del consumidor y su preferencia de compra en tiendas físicas, las pocas o nulas regulaciones en ciertos países, obstaculizan una mayor participación del comercio electrónico en esta zona del mundo.

Estas deficiencias se agravan en la región centroamericana, a pesar de que mantienen cada vez más altos niveles de conectividad y un sostenido aumento de uso de teléfonos inteligentes con acceso a internet a todas horas. Esta ha sido la solución paliativa para muchos comercios en la pandemia, manteniendo ciertos sectores económicos a flote. Ciertas estadísticas apuntan a un crecimiento del 300% durante la pandemia en toda la región centroamericana, acompañado de un incremento en actividades delictivas en línea.

El presente estudio mediante una metodología de preguntas y respuestas busca contextualizar la situación regulatoria del comercio electrónico en Centroamérica, los actores actuales de la plaza, jurisprudencia notable, las autoridades reguladoras, y cómo la pandemia ha afectado de diferentes formas el **e-commerce**.

COSTA RICA

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

El [Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor](#) contiene, en el capítulo X, las regulaciones relacionadas a los derechos de los consumidores y las obligaciones de los comerciantes frente a estos, en el marco de relaciones de comercio electrónico. Esta normativa contiene disposiciones importantes, como el reconocimiento del principio de equivalencia funcional, proceso de confirmación y perfeccionamiento del contrato y protección de datos personales. Esta normativa genera seguridad jurídica a los consumidores en este tipo de transacciones. Sin embargo, esta regulación (i) no tiene rango de ley, lo cual le resta eficacia y (ii) no regula otros principios de relevancia, como neutralidad tecnológica, no discriminación e inalteración del derecho preexistente. Además, la regulación del principio de equivalencia funcional no resultó una novedad en el derecho costarricense, pues este se encontraba regulado desde el 2005, mediante la [Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos](#).

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

Sí, Costa Rica ha suscrito algunos tratados internacionales que contemplan el comercio electrónico, sin embargo, se regula de manera muy general. Dentro de ellos están:

i) [Tratado de Libre Comercio \(TLC\) entre los Estados miembros de la Asociación Europea de Libre Comercio \(AELC\) y los Estados Centroamericanos, y los Estados Centroamericanos](#).

Artículo 1.8 y su anexo II. En dicho anexo se determina la necesidad de crear un ambiente de seguridad y confianza para los usuarios del comercio electrónico que abarque, entre otros, la protección a la intimidad de los datos personales, medidas para prevenir y combatir las prácticas que induzcan a error y prácticas fraudulentas o los medios para hacer frente a los efectos del incumplimiento de los contratos y la protección del carácter confidencial de los registros y las cuentas individuales; ii) [Tratado de Libre Comercio con la República de Singapur, Ley No. 9123](#), Artículo 8.19, cuyo propósito es proveer oportunidades para que las

contrataciones públicas sean realizadas a través de medios electrónicos mediante un punto único de acceso para efecto de facilitar el acceso a la información y iii) [Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos \(DR-CAFTA\)](#).

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

Desde el año 2017, con la inclusión del Capítulo X al Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y La Defensa Efectiva del Consumidor, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio iniciaron sus labores para regular el comercio electrónico, en materia de derecho del consumidor. Sus labores se centran en garantizar el cumplimiento de deberes de los comerciantes en esta materia, así como la recepción de denuncias por incumplimientos a la norma en mención.

El ámbito de la regulación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio es bastante limitado. La materia de consumidor no refleja un esfuerzo estatal en la promoción del comercio electrónico en el país, dar incentivos a la actividad, ni generar regulación para dotarle de seguridad jurídica. Han existido esfuerzos de dicho ministerio de promover el comercio electrónico en las pymes, este ha sido un plan poco estructurado.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

Costa Rica cuenta con una regulación general sobre ciertas situaciones en las cuales, mediante el uso de medios electrónicos, se cometen ciertos delitos. No se trata de una regulación especializada para relaciones del comercio electrónico ni mucho menos uso de plataformas digitales.

Los delitos regulados, que tienen implicaciones dentro del comercio electrónico y plataformas digitales son los siguientes: i) violación de datos personales; ii) estafa informática; iii) daño informático; iv) daño agravado –si recae sobre redes, sistemas o equipos informáticos, telemáticos o electrónicos, o sus componentes físicos, logísticos o periféricos–; v) sabotaje informático; vi) suplantación de identidad; vii) espionaje informático; viii) facilitación del delito informático; ix) difusión de información falsa.

El contexto en el cual se modificó el [Código Penal](#) en el año 2012, para la inclusión de los tipos penales mencionados, es uno distinto al actual. Si bien las relaciones de comercio electrónico ya existían, su uso era menor al actual, por lo cual los delitos están enfocados principalmente en la indebida manipulación o uso de datos contenidos en estas plataformas y en la manipulación de sistemas informáticos a nivel bancario. Asimismo, el uso de plataformas digitales era mucho menor al actual.

Los tipos penales no están totalmente adecuados a la realidad actual, donde las relaciones de comercio electrónico, mediante plataformas digitales, son más complejas. Este hecho pone en duda si estos tipos penales podrían encuadrar posibles fraudes dados en este tipo de relaciones, y a través de este tipo de plataformas. Dicha situación se agrava por la falta de precedentes jurisprudenciales sobre la materia.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

En diciembre del año 2017, la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio publicó un único reporte, llamado “[Fiscalización de Mercado en Comercio Electrónico](#)”, el cual se desarrolló en el marco del proyecto llamado [Observatorio de Comercio Electrónico](#). Este fue elaborado a partir de las investigaciones y monitoreo de mercado, presentando el detalle y los principales resultados de las actividades realizadas.

Lo anterior se realiza en el marco de los principios establecidos en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva de los consumidores –y su reglamento.

El principal problema existente a nivel estadístico es que se encuentra desactualizado. También se observa que estos datos principalmente han sido recolectados en función a las labores de tutela de derechos de consumidor, y no contempló información relacionada a las plataformas utilizadas, métodos de celebración de los acuerdos, o reclamos derivados de este tipo de transacciones, entre otros.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) no cuenta con un Departamento de comercio electrónico, pero sí tiene a disposición de los consumidores la Comisión Nacional del Consumidor que es un órgano de máxima desconcentración adscrito al MEIC y que ostenta la competencia exclusiva y excluyente en materia de derecho de consumidor.

En el sitio web del MEIC, se ofrece a los consumidores una guía para que puedan interponer las denuncias en materia de consumidor. Las denuncias ya sea con pretensión patrimonial o no, se presentan ante una infracción administrativa en materia de consumo sufrida por el consumidor siguiendo para ello un proceso de presentación, valoración, audiencia de conciliación y una resolución.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

En Costa Rica no existe regulación relacionada a las monedas digitales.

El [Banco Central de Costa Rica emitió un criterio en el año 2017, con respecto a las monedas digitales o criptomonedas](#). Se indicó que la legislación actual únicamente contempla al Colón como la unidad monetaria de la República de Costa Rica, y al Banco Central como único emisor de esta. Por ende, las monedas digitales no gozan de respaldo del Banco Central ni del Estado, lo cual evita que su efectividad o uso como medio de pago en la economía costarricense no puede ser garantizado. Por lo tanto, cada operación realizada se realiza bajo su propia cuenta y riesgo.

La legislación existente en materia monetaria en Costa Rica no prohíbe el uso de monedas digitales en transacciones privadas, pero existe una gran inseguridad jurídica para los adquirentes de monedas digitales, lo cual desincentiva su uso.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

En Costa Rica existen antecedentes jurisprudenciales en reiteradas ocasiones por reclamos de consumidores financieros contra bancos estatales, por la responsabilidad generada ante los fraudes de los cuales fueron víctimas y por transacciones no autorizadas a través de las plataformas electrónicas de los bancos.

Las principales conclusiones han relativizado la carga de la prueba del demandante en materia de comercio electrónico, por su carácter impersonal, donde resulta más difícil obtener las pruebas de este tipo de relaciones. Además, se ha reconocido que el régimen de responsabilidad objetiva en materia de consumo aplica de igual forma a las transacciones de comercio electrónico, es el comerciante quien debe probar la ajenidad con el daño para poder liberarse de responsabilidad.

No obstante, la jurisprudencia existente no contiene fallos célebres, ni reconocimiento de principios de relevancia en comercio electrónico puesto que es carente la tutela normativa y no es sino hasta el año 2020 que el comercio electrónico está tomando un mayor auge.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

En Costa Rica se venía implementando el comercio electrónico con pasos lentos. Con el auge de la pandemia, los comercios y los emprendedores han visto en el comercio electrónico una oportunidad viable para seguir ofreciendo sus bienes y servicios. Sin embargo, la carencia de normativa específica que permita regular de forma efectiva y que otorgue seguridad jurídica a los consumidores ha hecho incurrir a los comerciantes en una implementación poco experimentada y carente de respeto a las obligaciones que la normativa aplicable les impone.

(i) Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, votos 1112-2009, del 15/06/2009; (ii) Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, 2758-2010, del 28/07/2010; (iii) Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, 3699-2010, del 30/09/2010; (iv) Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, voto 88-F-S1-2010, del 14/01/2010.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

Sí, se cuenta con las compañías transnacionales que se encargan en la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico, entre las que destacan: (i) DHL; (ii) FedEx; (iii) Aeropost; (iv) Uber; (v) Glovo; y (vi) Rappi. También se cuenta con Correos de Costa Rica que es un servicio EMS Nacional.

GUATEMALA

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

No existe una regulación específica, sin embargo, se cuenta con la [Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas](#), la cual ha aportado el asegurar la autenticidad e integridad de las comunicaciones electrónicas y en consecuencia ha facilitado algunos negocios mercantiles. Por su parte, el [Decreto No. 47-2008](#) reconoce y regula firmas digitales en el Título I, Capítulo I.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

Sí, citamos algunos: i) [El Tratado de Libre Comercio entre Centro América y Estados Unidos \(CAFTA\)](#), ii) Aprobado a la fecha, el Comité de Ministros del Concilio de Europa aprobó la solicitud de Guatemala para acceder a la [Convención de Budapest](#) sobre Ciberdelincuencia para su posterior ratificación en Guatemala. Se refiere únicamente al artículo 14 del DR CAFTA, que consiste básicamente en el tratado de libre comercio entre C.A. y Estados Unidos América. Se refiere a reglas sencillas para facilitar el comercio electrónico, sin embargo, no lo regula en particular y iii) También aplica el [Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea](#).

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

El país no cuenta con una agencia específica que regule el comercio electrónico. Con lo que se cuenta es con la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), que está adscrita al Ministerio de Economía. Si bien no se encarga de temas específicos de comercio electrónico, si podría atender casos relacionados al tema.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

El [Código Penal de Guatemala](#) establece delitos que pueden estar relacionados con el comercio electrónico. El Código Penal de Guatemala establece delitos que pueden estar relacionados con más no regulan específicamente el comercio electrónico:

(i) Destrucción de registros informáticos, el cual sanciona con prisión de seis meses a cuatro años y multa a quien destruyere, borrar o de cualquier modo inutilizare registros informáticos, (ii) Alteración de programas aplicando a misma pena del artículo anterior al que alterare, borrar o de cualquier modo inutilizare las instrucciones o programas que utilizan las computadoras, (iii) La reproducción de instrucciones o programas de computación imponiendo pena de cárcel de seis meses a cuatro años y una multa a quien sin autorización del autor, copiare o de cualquier modo reprodujera las instrucciones o programas de computación, (iv) Manipulación de información, con pena de prisión de uno a cinco años y multa a quien utilizare registros informáticos o programas de computación para ocultar, alterar o distorsionar información requerida para una actividad comercial, para el cumplimiento de una obligación respecto al Estado o para ocultar, falsear o alterar los estados contables o la situación patrimonial de una persona física o jurídica, y (v) Uso de información, con prisión de seis meses a dos años, y multa al que, sin autorización, utilizare los registros informáticos de otro, o ingresare, por cualquier medio, a su banco de datos o archivos electrónicos.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

De la investigación no encontramos estadísticas provenientes de sector público ni privado que muestren resultados sobre el tema.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), que está adscrita al Ministerio de Economía. Como fue mencionado, no se encarga de temas específicos de comercio electrónico, pero sí está en la obligación de atender casos relacionados al comercio electrónico.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

No existe normativa relacionada al tema, pero tampoco se prohíbe. No se tienen pronunciamientos tampoco del Banco de Guatemala.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

Por la carencia de normativa específica y dado que el comercio electrónico se ha desarrollado de una manera muy informal y que tampoco se cuenta con una entidad específica que lo atienda, no se cuenta con jurisprudencia relacionada al tema.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

En Guatemala, a partir de la pandemia, los comercios tuvieron que readecuarse para poder vender productos a distancia, por medio de plataformas electrónicas u otros medios creativos, lo que ha hecho elevar la venta de productos por medio de redes sociales e internet y envío a domicilio de productos.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

En Guatemala existen varias plataformas digitales que ofrecen al público recoger productos, por ejemplo, Glovo y Hugo y otras que se encargan de l envío de mercadería tales como DHL y FEDEX. Sin embargo, no se cuenta con normativa que regule específicamente la operación del comercio electrónico de estas empresas.

HONDURAS

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

Desde el año 2015, Honduras cuenta con una ley especial que regula la materia de comercio electrónico, llamada [Ley sobre Comercio Electrónico No. 149-2014](#). En dicha norma, se regula todo tipo de información en forma de mensaje de datos utilizada en el contexto de actividades comerciales, con excepción de las obligaciones asumidas por el Estado en virtud de convenios o tratados internacionales y sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, incluida la salvaguarda de la defensa nacional, los intereses del consumidor, el régimen tributario y complementa la normativa reguladora de defensa de la competencia.

Cabe destacar que esta norma se basa en la [Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional \(CNUDMI\) sobre Comercio Electrónico](#), lo cual permite concluir que el ordenamiento jurídico hondureño incorpora las figuras más comunes y actuales en la regulación básica en esta materia.

Las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico fueron reafirmadas en la [Ley de Auxilio al Sector Productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la Pandemia provocada por el COVID-19](#). En su artículo 40, se dota de eficacia jurídica a todos los contratos privados que se celebren mediante medios técnicos de archivo y reproducción que permitan archivar, conocer o reproducir el contenido de una declaración de voluntad de una persona o varias o la expresión de una idea, pensamiento que sea suscrito mediante firma electrónica, o que permitan el conocimiento o experiencia, datos, cifras y operaciones matemáticas llevadas a cabo con fines contables o de otra índole. Asimismo, serán válidos y eficaces, los actos jurídicos privados que requieren asistencia de dos (2) o más personas naturales o jurídica por medio de su representante, que se realicen mediante la reproducción de sonidos e imágenes captados mediante instrumentos de filmación, grabación u otras semejantes.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

En el ordenamiento jurídico hondureño destaca la ratificación de la [Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales](#) (vigente en Honduras desde el 01 de marzo de 2013). Este tratado tiene por objeto facilitar la utilización de las comunicaciones electrónicas en el comercio internacional garantizando que los contratos concertados electrónicamente y las comunicaciones intercambiadas por medios electrónicos tengan la misma validez y sean igualmente ejecutables que los contratos y las comunicaciones tradicionales sobre papel.

Notablemente, esta Convención se encuentra vigente en pocos países de la región, con lo cual existe una mayor seguridad jurídica en Honduras respecto a la validez que tienen las comunicaciones electrónicas en torno a negocios comerciales locales y con personas extranjeras. De ahí que Honduras tiene una posición robusta para brindar una certeza jurídica basada en esta convención para validar muchas transacciones comerciales configuradas por medios electrónicos y plataformas digitales. Sólo queda el reto que las personas la conozcan y que el poder judicial sepa aplicarla a las controversias que se susciten en nuestro país.

Adicionalmente, destaca el [Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana \(DR-CAFTA\)](#). Dentro de los objetivos fundamentales de este tratado se encuentra estimular la expansión y diversificación del comercio en la región, eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios, promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión y hacer valer los derechos de propiedad intelectual.

En el tema del comercio electrónico, el **DR-CAFTA** dejó sentado la base para el manejo del comercio electrónico, ya que antes de ello no se contaba con regulación, ni siquiera en materia de consumo, siendo pionero ya que, si se hablaba de dar beneficios fiscales en materia de comercio en línea. Necesariamente, se debía regular lo relacionado a esta materia.

El DR-CAFTA incluso protege materia de propiedad intelectual digital vinculada al comercio electrónico para efecto de protección.

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

A la fecha, el país no cuenta con una agencia estatal o ministerio que supervise las relaciones de comercio electrónico.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

En Honduras existe un gran avance para tipificar dentro de varios delitos comunes relacionados con el comercio, el elemento de vulneración de derechos utilizando herramientas electrónicas y/o tecnológicas que facilitan su comisión. Sin embargo, existe un desconocimiento del Ministerio Público y demás instituciones del Poder Judicial sobre el alcance y la pericia básica de muchas herramientas electrónicas.

Entre los delitos tipificados en el Código Penal con las modificaciones realizadas mediante el [Decreto Ejecutivo No. 130-2019](#), destacan los siguientes: (i) descubrimiento y revelación de secretos; (ii) robo con fuerza; (iii) estafa; (iii) disfrute ilícito de servicios de acceso condicional; (iv) elusión de medidas tecnológicas; (v) descubrimiento y revelación del secreto industrial o comercial; (vi) acceso no autorizado a sistemas informáticos; y (vii) daños a datos y sistemas informáticos.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

A la fecha, el país no cuenta con estadísticas, ni públicas ni privadas, relacionadas al uso de plataformas digitales para desarrollar el comercio electrónico.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

El país no cuenta con una autoridad defensora de los derechos de los consumidores que tenga un departamento o sección de comercio electrónico, y/o plataformas electrónicas.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

No existe normativa alguna en Honduras que regule el uso y las transacciones a través de monedas digitales, ni el Banco Central de Honduras ni la Secretaría de Finanzas han emitido criterio relacionado. Sin embargo, tampoco está prohibido por la legislación aplicable, lo cual permite que se den este tipo de transacciones

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

No se localizaron antecedentes jurisprudencias integrados de acceso público que permiten obtener conclusiones jurídicas ante el uso de plataformas digitales, o del comercio electrónico.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

La Pandemia de COVID-19 tuvo un impacto fuerte en la actividad comercial a nivel mundial y Honduras no fue la excepción. El Banco Central Hondureño reportó una contracción del 6.6% durante el primer cuatrimestre, en comparación al año anterior, mientras que a mediados de abril se proyectaba una contracción del -2.3% al cierre del ejercicio fiscal, contrastando el crecimiento económico que el país había experimentado en los años anteriores (segundo mayor crecimiento económico en la región después de Panamá).

Lo anterior se debe a tres factores principales como: la caída de las remesas, la reducción del turismo interno e internacional y las exportaciones de las maquilas, aunado a las afecciones a las cadenas de suministros de productos primarios exportados y consumidos en Honduras.

Debido al distanciamiento social, la sociedad hondureña ha visto un crecimiento en el comercio electrónico mediante la incorporación del sector agroalimentario fomentado por campañas para promover el consumo de productos nacionales. Las plataformas electrónicas de suministro de bienes y servicios han sido la respuesta de las empresas y los consumidores al confinamiento, lo cual se refleja en el incremento de dichas plataformas electrónicas, rubros comerciales y empresas que han hecho uso del comercio electrónico para mantenerse operando.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

En Honduras predominan las compañías transnacionales que se encargan en la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico, entre las que destacan: (i) DHL; (ii) FedEx; (iii) Aeropost; (iv) Pricemart; (v) Diunsa; (vi) MercadoLibre; (vii) Transexpress; y (viii) Office Depot.

EL SALVADOR

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

El Salvador cuenta con una legislación especial en materia de comercio electrónico, llamada [Ley de Comercio Electrónico](#), desde febrero de 2020. Esta tiene por finalidad el establecimiento del marco legal que recae sobre de las relaciones electrónicas de índole comercial y contractual, realizadas por medios digitales, electrónicos o tecnológicamente equivalentes.

Asimismo, la [Ley de Protección al Consumidor](#) contiene disposiciones relacionadas a los derechos de los consumidores, los cuales se ven integrados por la Ley de Comercio Electrónico.

Se tratan de dos regulaciones que, por la diferencia en cuanto a los contextos que se desarrollaron, no están del todo armonizadas. Asimismo, es importante tomar en cuenta que la Ley de Comercio Electrónico entrará en vigencia hasta febrero de 2021, por lo cual, en la época actual, existe un vacío de cómo tutelar dichos derechos de consumo en el marco del comercio electrónico, situación que no ha sido resuelta por la Defensoría del Consumidor.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

Sí, entre ellos se encuentran el Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA), desde el 25 de enero de 2005. Dentro de los objetivos fundamentales de este tratado se encuentra estimular la expansión y diversificación del comercio en la región, eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios, promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión y hacer valer los derechos de propiedad intelectual.

En el tema del comercio electrónico, el DR-CAFTA dejó sentado la base para el manejo del comercio electrónico, ya que antes de ello no se contaba con regulación, ni siquiera en materia de consumo, siendo pionero ya que, si se hablaba de dar beneficios fiscales en materia de comercio en línea, necesariamente se debía regular lo relacionado a esta materia. El DR-CAFTA incluso protege materia de propiedad Intelectual digital vinculada a comercio electrónico para efecto de protección.

De igual forma, se encuentra el [Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea](#). Este es un instrumento que ha servido mucho en el proceso de interacción económica, ya que al suscribirse se abría la posibilidad de integrarse a nuevas formas de desarrollo sostenible. En materia de comercio electrónico, ha favorecido la creación de un ecosistema digital en cuanto a los beneficios en los que se permite ese intercambio comercial entre los estados, creando una convergencia comercial sana.

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

La Ley de Comercio Electrónico no crea una División específica ni define entidades, sino que tácitamente está dando una nueva facultad no expresa a la Defensoría del Consumidor para tratar temas de consumo relacionados con el comercio electrónico. Podemos decir entonces que las autoridades gubernamentales de El Salvador que regulan el comercio electrónico son el Ministerio de Economía y la Defensoría de Protección del Consumidor.

La primera institución mencionada regula y fiscaliza la emisión de factura electrónica, como derecho de los consumidores que realizan transacciones a través del comercio electrónico. Por otra parte, la Defensoría de Protección del Consumidor, en aplicación del principio de equivalencia funcional, tutela que los derechos de los consumidores en general se tutelen de igual forma en las transacciones a través de plataformas digitales.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

La [Ley de Delitos Informáticos y Conexos de El Salvador](#) tiene por objeto regular las conductas delictivas vinculadas con el crimen cibernético, siendo su finalidad contar con un mecanismo legal que permita identificar los hechos delictivos cometidos en internet, y establecer el marco regulatorio que dé los lineamientos para poder combatir los delitos informáticos.

Entre los delitos tipificados se encuentran: (i) estafa informática; (ii) denegación del servicio; (iii) fraude informático; (iv) revelación indebida de datos o información de carácter personal; (v) suplantación de actos de comercialización; (vi) utilización de datos personales; y (vii) hurto de identidad.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

Sí existen estudios de este tipo, realizados por la Defensoría del Consumidor, llamado “[El Comercio Electrónico en El Salvador. Mercados digitales conectados con tus derechos](#)”, con estadísticas sobre penetración de internet, redes sociales, interconectividad, y portabilidad numérica. Se trata de un estudio que expone el grado de acceso a plataformas móviles y redes sociales. Además, expone los criterios que la Defensoría del Consumidor ha establecido para armonizar los derechos de consumo, con e-commerce.

Ahora bien, el estudio que se encuentra disponible es del año 2018. Para el 2020 se está elaborando un nuevo estudio con la aplicación de nuevos sistemas de medición y la aparición de nuevas estadísticas en torno al tema.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

El país no cuenta con una autoridad defensora de los derechos de los consumidores que tenga un departamento o sección de comercio electrónico, y/o plataformas electrónicas. La Defensoría de Protección al Consumidor de El Salvador tramita este tipo de reclamos de forma no diferenciada del resto de reclamos relativos a esta materia.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

La [Ley para la Facilitación de Inclusión Financiera](#) regulan el procedimiento a seguir por los bancos y demás entidades financieras para proveer dinero electrónico y las consecuencias legales de incumplirlo, con lo cual se da reconocimiento a la figura en el país. En todo caso, respecto al Bitcoin, no existe una autorización para su curso legal. Además, actualmente continúan existiendo discrepancias por parte del Banco Central de Reserva en temas como la circulación de una moneda digital en El Salvador.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

No se localizaron antecedentes relevantes que permitan obtener conclusiones jurídicas ante el uso de plataformas digitales, o del comercio electrónico. Debido a que la Ley de Comercio Electrónico es bastante reciente y no ha entrado en vigencia, no existe aún jurisprudencia basada en las discrepancias o procesos iniciados en estricta aplicación de dicha ley.

Actualmente, existen procesos sancionatorios de la Defensoría del Consumidor relacionados al comercio electrónico que aún no han agotado fase administrativa, por lo cual no han generado jurisprudencia, pero lo harán en un futuro cercano.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

En el contexto de la pandemia, se ha impulsado la venta en línea como medida de supervivencia en mercados que nunca se habían manejado de esa forma. No obstante, apenas y se cumplen los requisitos mínimos para su completa implementación, ya que, por las mismas restricciones, las personas no han podido transformarse digitalmente al 100%.

El emprendedurismo digital ha permitido que las autoridades le están dando un valor agregado e importancia en el tema, abriendo canales de apoyo a esas empresas que están dedicándose a esta forma de hacer comercio.

Se están impulsando medidas como hacking ético, desde luego que se habla de temas de ciberseguridad, y existe una agenda digital del gobierno que le está apostando a esta área de la economía para darle un valor y protección a las transacciones comerciales que se dan de manera digital, creando con ello más oportunidades de negocio, favoreciendo la economía, creando negocios y empleos digitales.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

En El Salvador existen plataformas para estos fines, desde la operación de grandes compañías transnacionales hasta pequeñas pymes, que han desarrollado este tipo de plataformas. Algunas de ellas son: (i) Hugo; (ii) Aeromall-Aeroflash; (iii) Urbano Now; (iv) Uber; (v) Click Box; y (vi) Correos de El Salvador.

NICARAGUA

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

A la fecha, no existe registro de normativa que regule las relaciones de comercio electrónico o el uso de plataformas digitales. Sin embargo, en materia de defensa al consumidor se incluyen algunas regulaciones aplicables a la materia.

La [Ley No. 842, de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías](#), así como en el [Reglamento a la Ley No. 842](#), contemplan disposiciones de interés en la materia, pues se reconoce la legitimidad de la figura del comercio electrónico.

Existe regulación sobre en qué circunstancias se encuentra ante una transacción por medios electrónicos (art. 77 de la Ley), los deberes de información en el marco de este tipo de transacciones para los comerciantes (art. 78 de la Ley), los deberes de garantizar la seguridad en las transacciones electrónicos para el comerciante (art. 79 de la Ley), y regulación específica sobre el derecho de retracto en este tipo de transacciones (art. 81 de la Ley). Por su parte, el reglamento a la ley contiene regulación sobre los deberes del comerciante de contar con un sistema comprobable de reclamo para uso de los consumidores, por defectos del bien o servicio otorgado vía electrónica o digital.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

A la fecha, el país no ha ratificado algún tratado bilateral o multilateral especializado en las relaciones de comercio electrónico o el uso de plataformas digitales. Sin embargo, el país es signatario de convenios internacionales que contienen obligaciones en esta materia a favor de inversionistas.

Entre estos, destaca el Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA). Dentro de los objetivos fundamentales de este tratado se encuentra estimular la expansión y diversificación del comercio en la región, eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios, promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión y hacer valer los derechos de propiedad intelectual.

En el tema del comercio electrónico, el DR-CAFTA dejó sentado la base para el manejo del comercio electrónico, ya que antes de ello no se contaba con regulación, ni siquiera en materia de consumo, siendo pionero, ya que, si se hablaba de dar beneficios fiscales en materia de comercio en línea, necesariamente se debía regular lo relacionado a esta materia. El DR-CAFTA incluso protege materia de propiedad intelectual digital vinculada a comercio electrónico para efecto de protección.

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

A la fecha, el país no cuenta con una agencia estatal o ministerio que supervise las relaciones de comercio electrónico.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

A la fecha, no existen tipos penales en el Código Penal de Nicaragua que contemplan actos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

A la fecha el país no cuenta con estadísticas ni de entidades privadas ni públicas relacionadas al uso de plataformas digitales para desarrollar el comercio electrónico.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

El país no cuenta con una autoridad defensora de los derechos de los consumidores que tenga un departamento o sección de comercio electrónico, y/o plataformas electrónicas.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

No existe normativa alguna en Nicaragua que regule el uso y las transacciones a través de monedas digitales. Sin embargo, tampoco está prohibido por la legislación aplicable, lo cual permite que se den este tipo de transacciones.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

No se localizaron antecedentes integrados de acceso público que permitan obtener conclusiones jurídicas ante el uso de plataformas digitales o del comercio electrónico.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

No existen datos o informes oficiales del gobierno nicaragüense que permita concluir que existe un aumento del uso de las plataformas digitales, y del comercio electrónico, en el contexto de la pandemia de COVID-19. [No obstante, estudios preparados por medio de comunicación locales afirman que ha existido un aumento del uso de las plataformas de delivery en el país, en el contexto de la pandemia.](#)

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

Nicaragua cuenta con una amplia gama de opciones de plataformas digitales relacionadas a la entrega de productos, como lo son: (i) Pikki App; (ii) Jumpers; (iii) Hugo Nicaragua; (iv) Nica Mandados; y (v) Get My Food. Asimismo, la plataforma Uber anunció el inicio de operaciones en Nicaragua en octubre de 2020.

PANAMÁ

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

El ordenamiento jurídico panameño contempla una serie de disposiciones legales y reglamentarias que establecen el marco regulador para algunos actos de comercio realizados a través de Internet.

La [Ley 51](#) del 22 de julio de 2008, en conjunto con el reglamento de la ley, sea el Decreto Ejecutivo No. 684; son los instrumentos que regulan las relaciones de comercio electrónico en la República de Panamá.

La regulación contiene disposiciones relacionadas al otorgamiento de información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos; a las condiciones relativas a la validez y eficacia de dichos contratos; las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios comerciales a través de Internet; el intercambio de información y documentación comercial por vía electrónica, incluidas las ofertas, las promociones y los concursos; y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios comerciales a través de medios electrónicos.

A pesar de contener disposiciones que regulan los temas principales en materia de consumo a través de comercio electrónico, existen ciertas deficiencias en su aplicación, por la falta de conocimiento de los comerciantes y consumidores.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

Panamá es parte de una serie de tratados bilaterales y multilaterales, que contienen capítulos sobre comercio electrónico, tales como:

i) Acuerdo sobre Tecnología e Información, ii) [Acuerdo de Promoción Comercial Panamá-Estados Unidos \(TPA\) Capítulo 14](#), iii) [Acuerdo de Asociación entre Centroamérica y la Unión Europea](#), iv) [Tratado de Libre Comercio entre los Estados Centroamericanos y los Estados AELC](#), iv) [TLC Panamá y Canadá](#), y v) [TLC Estados Unidos Mexicanos y la República de Panamá](#). Los principalmente temas regulados en dichos convenios internacionales se relacionan a transacciones electrónicas, solución de controversias, protección al consumidor online y ciberseguridad.

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

La Dirección Nacional de Comercio Electrónico, adscrita al Ministerio de Comercio e Industrias, se encarga 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 a la legislación vigente.

Se trata de una institución que no ha tenido el impacto esperado, especialmente en el contexto de la pandemia COVID-19, pues no existen estudios e investigaciones con el fin de tener estadísticas claras del impacto de la pandemia en el país. Asimismo, ha omitido impulsar la creación de nuevas legislaciones relacionadas al comercio electrónico, como también ejercer contundentemente el rol fiscalizador que la norma le otorga.

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

Los delitos relacionados al comercio electrónico tipificados en el [Código Penal panameño](#) son los siguientes: (i) hurto; (ii) estafa; (iii) delitos contra la libre competencia y los derechos y consumidores y usuarios; (iv) blanqueo de capitales; (v) delitos contra el derecho de autor y derechos conexos; (vi) delitos contra los derechos conexos; (vii) delitos cometidos con cheques y tarjetas de crédito; y (viii) delitos contra la seguridad informática.

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

En Panamá no existen estadísticas del uso de plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico.

Lo que existe un observatorio panameño de las tecnologías de la información, este realiza estudio principalmente sobre la evolución de las tecnologías de la información en Panamá y este tiene estudios relacionados con comercio electrónico.

No obstante, este observatorio es parte de Panama Hub Digital, una alianza público-privada, que tiene como objetivo convertir a Panamá en un centro de innovación digital a nivel regional, que no tiene como objetivo definir estadísticas del uso de plataformas tecnológicas. Además, no se trata de estudios públicos oficiales.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

Las labores de defensa de los derechos de los consumidores en Panamá es la Autoridad de la Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO). Dicha institución no cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas, pero de presentarse denuncias por parte del consumidor relacionadas al comercio electrónico, deberá atenderlas.

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

No, la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá emitió una [opinión](#) sobre las monedas digitales en el año 2018, indicando que estas no estaban reguladas por alguna normativa específica en Panamá. Sin embargo, indicaron que no están prohibidas.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

Existe un [fallo relevante](#), y a la vez polémico, en materia de comercio electrónico, donde se declaró nula por ilegal, la prohibición del pago en efectivo a los servicios de transporte ofrecidos a través de plataformas tecnológicas. La sentencia se dicta en el marco de la tutela de los derechos de los consumidores, donde se reconoce la validez de adquirir bienes o servicios por plataformas digitales, y que estos sean prestados sin distinción o alguna precondition para su acceso.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

En Panamá, la pandemia de COVID-19 ha provocado que los comercios en general adopten estrategias para la venta de sus bienes y servicios a través de distintas plataformas, sobre todo, los restaurantes a través del delivery. Es importante aclarar que muchos de los comercios no estaban preparados, pero han logrado adaptarse y será parte de esta nueva normalidad.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

Sí, las principales plataformas digitales de logística para la entrega de productos son: (i) DHL; (ii) FedEx; (iii) UPS; (iv) MYBOX Express; (v) Apetito24; (vi) Uber; y (vii) ASAP.

1. ¿Cuenta el país con regulación de comercio electrónico o de plataformas digitales?

En República Dominicana existen distintos cuerpos normativos relacionados a la regulación de comercio electrónico. En primer lugar, se encuentra la [Ley No. 126-02](#), titulada Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Aunque esta aborda algunos aspectos del comercio electrónico, es una normativa especialmente enfocada a la regulación de las Firmas Digitales, Certificados y Entidades de Certificación.

En adición, esta Ley se aplica a todo tipo de información en forma de documento digital o mensaje de datos (ver art. 1 de la Ley 126-02). Además, persigue que cuando cualquier institución requiera que la información conste por escrito, dicho requisito quedará satisfecho con un documento digital o mensaje de datos, si la información es accesible para su posterior consulta (ver art. 5 de la Ley 126-02).

Por otro lado, en lo que respecta al comercio electrónico, esta norma lo define como “toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar” (ver art. 2.a de la Ley 126-02). En todo caso, se trata de una norma bastante desactualizada, que deja de lado regulación de temas como: (i) tipos de contratos (i.e. Clickwrap Agreements, Browsewrap Agreements, etc.); (ii) contratos electrónicos atendiendo a las partes contratantes (B2B, B2C); (iii) oferta contractual; (iv) consentimiento; (v) información pre y post contractual; (vi) derecho de desistimiento, entre otros.

Por otro lado, destaca la Ley No. 358-05, que si bien la misma no regula de forma expresa el comercio electrónico, versa sobre la protección a los consumidores. De modo que, en ausencia de una regulación comprensiva específica sobre comercio electrónico, entendemos que esta ley toca el comercio electrónico en la medida que pueda afectar los derechos de los consumidores, aplicación para los contratos de adhesión, publicidad, ofertas, garantías, etc.

2. ¿Es el país signatario de convenios o tratados que contemplen el comercio electrónico y las plataformas digitales?

República Dominicana cuenta con tratadas bilaterales y multilaterales que contiene regulación en materia de comercio electrónico: i) En primer lugar, destaca como parte de su ordenamiento jurídico la [Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en Contratos Internacionales](#).

Convención de la Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales, la cual tiene por objeto facilitar la utilización de las comunicaciones electrónicas en el comercio internacional, garantizando que los contratos concertados electrónicamente y las comunicaciones intercambiadas por medios electrónicos tengan la misma validez y sean igualmente ejecutables que los contratos y las comunicaciones tradicionales sobre papel (ver art. 1), ii) Convenio entre la World Wide Web Foundation (WWWF) y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) de la República Dominicana, quienes comparten el objetivo común de apoyar la promoción y las actividades de la Alianza por un Internet Asequible, en inglés conocida como la Alliance for Affordable Internet (A4AI) (ver art. 1).

De igual forma, INDOTEL cuenta con múltiples de cooperación y entendimiento en materia de telecomunicaciones, con distintos países de la región, entre ellos: (i) Colombia; (ii) Bolivia; y (iii) Costa Rica. Si bien es cierto, este tipo de convenciones, convenios de cooperación o entendimiento, no tienen un enfoque especial en la regulación de las plataformas digitales y sirven de sustento para el desarrollo de las telecomunicaciones en sentido general; comparten buenas prácticas en la materia, garantizan buenas relaciones en el exterior, y pueden contribuir con mejorar los sistemas regulatorios actuales.

Finalmente, destaca la participación de República Dominicana en tratados multilaterales de inversión, como sucede con el [Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana \(DR-CAFTA\)](#). Dentro de los objetivos fundamentales de este tratado se encuentra estimular la expansión y diversificación del comercio en la región, eliminar los obstáculos al comercio y facilitar la circulación transfronteriza de mercancías y servicios, promover condiciones de competencia leal en la zona de libre comercio, aumentar sustancialmente las oportunidades de inversión y hacer valer los derechos de propiedad intelectual.

En el tema del comercio electrónico, el **DR-CAFTA** dejó sentado la base para el manejo del comercio electrónico, ya que antes de ello no se contaba con regulación, ni siquiera en materia de consumo, siendo pionero, pues, si se hablaba de dar beneficios fiscales en materia de comercio en línea, necesariamente se debía regular lo relacionado a esta materia. El DR-CAFTA incluso protege materia de propiedad intelectual digital vinculada a comercio electrónico para efecto de protección.

3. ¿Cuenta el país con una agencia estatal o ministerio que regule el comercio electrónico?

Existen dos instituciones estatales en el país que están involucradas en materia de comercio electrónico.

La primera de ellas es el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), la cual se encarga de regular el comercio electrónico realizado utilizando Firma Digital, herramienta la cual garantiza y dota al espacio cibernético de mayor seguridad. Si bien este es un ente bastante activo, deja de lado su intervención en otros temas de relevancia sobre esta materia, conforme a las falencias de la regulación del comercio electrónico en la República Dominicana antes referidas. Anticipamos que, con una eventual modificación de esta normativa, este ente regulador podrá contar con mayores facultades, bien delimitadas, para regular verdaderamente el comercio de bienes y servicios a través de plataformas digitales en la República Dominicana.

En materia del consumidor del comercio electrónico, la institución reguladora en la República Dominicana es el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor. Se trata de una entidad que regula en general la materia de consumo, y que por ende debe conocer situaciones de tutela de derechos del consumidor en el marco del comercio electrónico y/o plataformas digitales. Sin embargo, esta institución no ha sido muy agresiva que, al regular la materia de consumo en general, en diversas ocasiones se ha referido al comercio electrónico, e incluso durante el año 2019, trabajó junto con INDOTEL en una [Guía de Protección al Usuario de Comercio Electrónico](#).

4. ¿Los delitos realizados dentro del comercio electrónico o plataformas digitales son penados en el país?

En República Dominicana existe una normativa especial que regula los delitos informáticos y conexos. La Ley sobre Crímenes de Alta Tecnología, Ley No. 53-07, tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y comunicación y su contenido, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra éstos o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías en perjuicio de personas física o morales. La integridad de los sistemas de información y sus componentes, la información o los datos que se almacenan o transmiten a través de éstos, las transacciones y acuerdos comerciales o de cualquiera otra índole que se llevan a cabo por su medio y la confidencialidad de éstos, son todos bienes jurídicos protegidos (ver art. 1).

En adición, cabe precisar que el Ministerio Público cuenta con una dependencia especializada en la investigación y persecución de los delitos y crímenes contenidos en la referida Ley No. 53-07.

Como se podrá apreciar, esta ley intenta abarcar todos los delitos que se cometan utilizando alguna plataforma tecnológica. En el caso particular del comercio electrónico, esta ley señala que “la comercialización no autorizada o ilícita de bienes y servicios, a través del Internet o de cualquiera de los componentes de un sistema de información, se castigará con la pena de tres meses a cinco años de prisión y multa de 5-500 veces el salario mínimo” (ver art. 20).

5. ¿Cuenta el país con estadísticas en plataformas tecnológicas por medio del comercio electrónico?

INDOTEL cuenta con estadísticas generales en materia de telecomunicaciones, con temas como: acceso a internet, servicio de telefonía, servicio de difusión, entre otros. Es una data importante para tener en cuenta a la hora de realizar un análisis de mercado, puesto que, por ejemplo, con las mediciones sobre el uso del internet, resulta muy útil para tener una referencia del uso del comercio electrónico y las plataformas digitales en el país. Pese a que, hasta la fecha, no ha emitido nada relacionado con el comercio electrónico.

6. ¿La autoridad defensora de los derechos de los consumidores cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas?

Si bien el Instituto Nacional de Protección al Consumidor no cuenta con un departamento o sección de comercio electrónico y/o plataformas tecnológicas. Cuenta con un Departamento de Servicio al Usuario, donde reciben cualquier tipo de reclamación, incluyendo las que se deriven de servicios de plataformas digitales.

Este departamento verificará temas específicos que son reconocidos al consumidor, tales como: (i) Derecho a la Información; (ii) Derecho a recibir bienes y servicios seguros y de calidad; (iii) Derecho al cumplimiento de la garantía; (iv) Derecho a reclamar la protección de tus derechos; entre otros.

De hecho, a partir de la suscripción de un acuerdo de colaboración entre el INDOTEL y el Instituto Nacional de Protección, ambas instituciones prepararon una [Guía de Buenas Prácticas para el Consumidor en materia de Comercio Electrónico](#).

7. ¿Las monedas digitales están reguladas en el país?

No existe normativa alguna en República Dominicana que regule el uso y las transacciones a través de monedas digitales, ni por el Bando Central ni por el Ministerio de Economía. Sin embargo, tampoco está prohibido por la legislación aplicable, lo cual permite que se den este tipo de transacciones.

8. Mencione jurisprudencia que envuelva el comercio electrónico en plataformas digitales en el país

No se localizaron antecedentes jurisprudencias integrados de acceso público que permiten obtener conclusiones jurídicas ante el uso de plataformas digitales, o del comercio electrónico.

9. Mencione el impacto de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en el comercio y ¿cómo las plataformas digitales impulsaron el comercio electrónico en el país?

El impacto del COVID-19 en el comercio electrónico de nuestro país se puede apreciar en distintas áreas: (i) uso de plataformas digitales de comunicación para facilitar el teletrabajo de las empresas (i.e. Microsoft Teams, Zoom, etc.); (ii) nuevas suscripciones de plataformas digitales de entretenimiento (i.e. Netflix, Amazon Prime, etc.); (iii) aumento del uso de plataformas digitales para el envío a domicilio de comida y otros bienes.

En este caso, los grandes retos regulatorios se enfocan en materia de teletrabajo y el uso de plataformas digitales para su consecución. Ahora bien, cabe apreciar que el impacto del COVID-19 en el comercio electrónico y plataformas digitales ha desnudado nuestras falencias regulatorias en la materia, toda vez que no hay reglas claras para la contratación de estos servicios y básicamente existe una autorregulación por parte de los actores.

10. ¿Cuenta el país con plataformas digitales de logística que se encarguen de la entrega de productos adquiridos por medio del comercio electrónico?

En el país existen aplicaciones móviles o de funcionamiento en línea, las cuales brindan servicios de compra, básicamente selecciona productos e incluye los distintos métodos de entrega.

En algunos casos (Uber Eats, Glovo, Hugo App, Pedidos Ya) se tratan de intermediarios para los servicios de entrega a domicilio de comida, y bienes y servicios; mientras que en otros casos el mismo proveedor ofrece el servicio de entrega del producto adquirido a través de su plataforma.

Las plataformas que más destacan en el país son las siguientes: (i) Go Market; (ii) Supermercados Nacional; (iii) Sirena Market; (iv) Ikea; (v) Pedidos Ya; (vi) Hugo App; (vii) Uber Eats; y (viii) Glovo.

