



INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ELECTRÓNICO

1. [El Comercio Electrónico hoy](#)
 - 1.1. [Definición](#)
 - 1.2. [Datos actuales y estadísticas](#)
 - 1.3. [Tendencias](#)
 - 1.4. [Categorías del comercio electrónico](#)
 - 1.5. [E-commerce vs e-business](#)
2. [Legislación](#)
3. [Formación](#)
4. [Eventos](#)
5. [Seguridad en la Red](#)
6. [Materiales de consulta](#)
 - 6.1. [Revistas](#)
 - 6.2. [Glosarios](#)
 - 6.3. [Libros jurídicos recomendados](#)

En los últimos años el mundo empresarial ha experimentado algunos cambios importantes en cuanto a procesos comerciales y organización de las empresas.

Las oportunidades de empresas y consumidores han ido en aumento gracias a las posibilidades de comerciar que ofrece Internet, concepto que tratamos en el presente monográfico, centrándonos en lo que hoy en día denominamos comercio electrónico o e-commerce.

El comercio electrónico permite a las empresas ser más flexibles con sus operaciones internas y dar mejor servicio a los clientes. Este fenómeno ha sido toda una revolución tecnológica. Algunas empresas han empezado partiendo de cero a apostar por esta nueva manera de hacer negocios. Sin embargo, la gran mayoría son empresas de carácter tradicional, que consideran el comercio electrónico como un aspecto complementario a su negocio, del que día a día hay que ir aprendiendo.

Este monográfico es una introducción a esta nueva manera de hacer negocios. Debido al gran volumen de información que existe alrededor de este tema, hemos pensado en hacer una colección especial sobre comercio electrónico. En este monográfico exponemos los conceptos más básicos, la legislación que rige el comercio electrónico y algunos datos de interés.

1.- EL COMERCIO ELECTRÓNICO HOY

1.1.- Definición

Existen muchas definiciones de comercio electrónico o e-commerce, pero casi todas ellas coinciden en que se trata de cualquier forma de transacción comercial en la que las partes interactúan electrónicamente en lugar de por intercambio o contacto físico.

Muchas veces las definiciones dependen del punto de vista del autor y se les da un enfoque más bien subjetivo en función de su propia experiencia en este campo.

A continuación se ofrecen algunos ejemplos de las diferentes definiciones de comercio electrónico que podemos encontrar en la Red.

- Comercio Electrónico/ Ecomercio: "Cualquier tipo de actividad comercial que se realiza a través del Internet". Fuente: [Activ-commerce.com](http://www.activ-commerce.com).

Otras definiciones:

- [Definición de comercio electrónico. Fuente: Traducción y adaptación del documento "Electronic Commerce- An Introduction".](http://www.cordis.lu/esprit/arc/ecomint.htm) <http://www.cordis.lu/esprit/arc/ecomint.htm>, realizada en los Servicios Informáticos de la Sociedad de Planificación y Desarrollo, SOPDE, SA.
- [Definición de comercio electrónico. Fuente: Extela.com](http://www.extela.com)
- [Definición de comercio electrónico. Fuente: Finmall.com. Negocios virtuales Ganancias reales](http://www.finmall.com)

1.2. – Datos actuales y estadísticas

A lo largo del año 2000 se han ido desarrollando alianzas estratégicas y se han creado nuevas empresas de Internet. El comercio electrónico, integrado en todos los mercados y sectores empresariales, ha ido adquiriendo gran importancia.

En un estudio realizado por la [Asociación Española de Comercio Electrónico \(AECE\)](#) y por su Comisión de Investigación, se ofrecen algunos datos sobre la evolución del comercio electrónico. El estudio se basa en una selección de empresas asociadas pertenecientes a diversos sectores.

Debido a la evolución de las nuevas tecnologías, durante el 2001, el estudio de la AECE se divide en dos bloques: B2B y B2C. En el informe sobre [Comercio Electrónico B2B en España](#)¹ se presentan las relaciones que las empresas tienen con otras empresas. En el 2000, 7.000 empresas españolas realizaron B2B, lo que representa un 47,3% de las empresas.

Y el estudio sobre [Comercio Electrónico B2C en España](#)² engloba todas aquellas relaciones que las empresas tienen con el consumidor final. Para realizar dicho estudio, se ha hecho una selección aleatoria a una población mayor de 18 años. Se destacan los siguientes datos:

- El comercio electrónico B2C movió una cifra de 34.000 millones de pesetas en el año 2000.
- Unos 7.637.500 españoles utilizaron Internet en el año 2000.
- El gasto medio del comprador on line fue de 34.814 pesetas en el 2000.

Para más información, en la sección de estadísticas de la web de la [Asociación de Usuarios de Internet \(AUJ\)](#) se encuentran datos de interés sobre la evolución de Internet en España y en el resto del mundo.

1.3.- Tendencias

Son muchos los estudios realizados sobre comercio electrónico, y las cifras obtenidas demuestran que avanza a grandes pasos. Cada vez son más las empresas, y también los consumidores, que se decantan por el negocio en la Red.

Aquellas empresas tradicionales que opten por un futuro en la Red, tendrán que adaptar los procesos de su negocio y conocer el mercado para ir posicionándose en un lugar destacado, ya que posiblemente surgirán grandes competidores. Nos

¹ y ² Documentos en PDF. Para una correcta visualización es necesario tener instalado el “Acrobat Reader”.

encontramos ante una nueva economía, la economía digital. Algunos de los estudios demuestran que los consumidores prestan más atención a las promociones, ayudas, etc. de los sitios de comercio electrónico.

Las conclusiones obtenidas apuntan a un incremento del volumen de negocio. Se espera, por ejemplo, que en el 2001 se facturen unos [76.500 millones de pesetas](#).

También se ha hablado mucho de las ventas online de B2B, a nivel internacional. Se prevé que el [B2B europeo](#) alcanzará los 3,1 billones de euros en 2004. Todos estos datos predicen un aumento de las estrategias de ventas en la Red.

Existen dos lecturas de interés sobre el futuro del comercio electrónico, según hablemos de [B2C](#) o de [B2B](#).

A continuación se destacan algunas cifras de previsión sobre el Comercio Electrónico generado por las empresas españolas:

- Para el 2001 se prevé que los ingresos lleguen a 74.692 millones de pesetas.
- Para el 2002 se prevé que el crecimiento aumente hasta los 336.114 millones de pesetas.
- El 71% de los compradores en Internet satisfacen siempre sus expectativas.
- El sistema de pago más utilizado son las tarjetas de pago, con un 70,3%.

1.4.- Categorías de comercio electrónico

El comercio electrónico, según los agentes implicados, puede subdividirse en cuatro categorías diferentes:

- Empresa-empresa: comercio entre empresas / Business to business(B2B)
- Empresa-consumidor: comercio entre empresas y consumidores / Business to consumer (B2C)
- Empresa-Administración : comercio entre empresa y la Administración / Business to Administration (B2A)
- Consumidor-Administración: comercio entre consumidores y la Administración / Consumer to Administration(C2A)

En las siguientes referencias, se explican las características de los distintos escenarios según los participantes del panorama empresarial:

- [Categorías del comercio electrónico](#)
- [Escenarios del comercio electrónico](#)

1.5.- E-commerce vs e-business

A medida que la nueva economía digital se va definiendo, es importante aclarar algunos términos en uso. Por ejemplo, los conceptos e-commerce y e-business, ¿qué tienen en común y qué los diferencia? ¿en qué puntos coinciden y en qué otros se separan?

Comercio electrónico vs negocio electrónico, o bien, e-commerce vs e-business, son términos diferentes que pueden crear confusiones y muchas veces se usan para diferenciar la solución de un vendedor de la de otro.

Consulte [aquí](#) un interesante artículo que explica la diferencia de los dos términos.

2. LEGISLACIÓN

La Unión Europea, apoyada por la Industria y los Estados Miembros, busca reforzar la confianza de empresas y consumidores. Debido al auge del comercio electrónico las empresas tienden a proteger sus marcas y nombres comerciales en la red. De hecho, en marzo del 2001 se publicó en España, la [norma](#) que regula la asignación de dominio ".es" en Internet.

El desarrollo del comercio electrónico es una realidad imparable para empresas y consumidores. El establecimiento de un marco legal adecuado es fundamental para conseguir que el comercio electrónico consiga una suficiente implantación. El Gobierno ya ha dado los primeros pasos en este sentido, con la presentación de un [anteproyecto de ley](#), que se une a la normativa existente sobre [firma digital](#) y [contratación electrónica](#). El objetivo de este anteproyecto es proteger los intereses de los usuarios que, en muchas ocasiones, pueden ser víctimas de fraudes comerciales.

El comercio electrónico exige unas consideraciones de orden legal que han ido evolucionando. En marzo de 2001, la AI (Asociación de Internautas) solicitó la aplicación de una regulación más dura del "spam" (correo electrónico comercial).

A finales de mayo, la AI presentó unas modificaciones al texto original del anteproyecto de ley que, a mediados de mayo, el Gobierno cedió a corregir. Se espera que la LSSI (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico) entre en trámites parlamentarios en el mes de diciembre de 2001 y tiene como objetivo regular la nueva forma de comercio que Internet trae consigo.

Otros enlaces de interés:

- Para conocer la legislación aplicable al comercio electrónico en el ámbito nacional y europeo, consulte la web de [Legalia.com](#) en su apartado "Derecho de las Tecnologías de la Información", pulsando [aquí](#).
- En la pagina web de la [Comisión Europea](#) se informa sobre documentos de carácter legal relacionados con el comercio electrónico. (en inglés)

- Contract-Soft – [Aspectos jurídicos de Internet](#). Web de datos sobre los aspectos jurídicos de Internet. Artículos, sentencias, legislación, modelos de contratos. Información legal sobre comercio electrónico.
- Contract-Soft – [Aspectos jurídicos de Internet](#). Legislación sobre comercio electrónico. Ámbito: español, europeo, internacional, norteamericano.

3.- FORMACIÓN

Son muchas las instituciones y empresas que organizan cursos online y/o a distancia y seminarios relacionados con el comercio electrónico en el mundo empresarial. A continuación se listan algunas de estas instituciones:

- [Instituto de Comercio Electrónico y Marketing Directo](#)
- [Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo](#)
- [Cámara de Comercio de Barcelona](#)
- [Instituto Español de Comercio Exterior](#)
- [Centro Internacional de Formación Financiera](#)
- [Marketing y comercio](#)
- [Escuela de Alta Dirección y Administración](#)
- [E-magister.com, la Plataforma de Formación en Internet](#). E-magister.com es una web de información sobre cursos formativos en los campos profesionales de mayor dinamismo en la actualidad (Nuevas Tecnologías, Economía, Internet, Ingenierías, Idiomas, Aspectos Legales,...).

4.- EVENTOS

A continuación se listan eventos y ferias relacionados con el Comercio Electrónico, Nuevas Tecnologías y Comunicaciones que se celebran anualmente:

- [Simo TCI](#): Feria Internacional de Informática, Multimedia y Comunicaciones. Convocatoria dirigida al empresario con un contenido protagonizado por las soluciones, herramientas y servicios enfocados a rentabilizar los nuevos modelos de negocio y a potenciar los recursos para la expansión empresarial.
- [ExpolInternet](#). Jornadas Profesionales sobre Internet, Intranet y Comercio Electrónico. Allí se dan cita empresas e instituciones que ofrecen servicios a través de Internet, proveedores de conexión a Internet, empresas de servicios que pueden desarrollar la Internet e Intranet de una empresa, proveedores de software y hardware para Internet, portales, tiendas virtuales...

- [Mundo Internet](#). Congreso Nacional de Usuarios de Internet e Intranet. Se trata de una reunión anual sobre Internet en España sobre las tecnologías emergentes y los modelos de negocios que utilizan estas tecnologías.
- [Feria informática BIT \(Barcelona Information Technologies\)](#). Feria informática de Barcelona. El salón de Internet y Comercio Electrónico de Fira de Barcelona, ofrece al público empresarial las novedades y servicios para la incorporación de las nuevas tecnologías a sus negocios.

A lo largo del año se han celebrado y se celebrarán eventos relacionados con el Comercio Electrónico. A continuación ofrecemos información sobre algunos eventos:

- [“Pymes on-line: del correo electrónico a la gestión comercial”](#). Organizado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid. Se celebrará el 20 y 21 de Noviembre de 2001, en la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid. [Fuente: Baquia.com]
- [“Semana de Comercio Electrónico y Marketing Directo 2002”](#). Organizado por FECEMD (Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo). Se celebrará del 27 al 30 de mayo de 2002, en el Palacio de Congresos de Madrid
- [“Facturación y Pago Electrónico”](#). Organizado por IIR España (Institute for International Research). Se celebrará el 21 y 22 de noviembre de 2001, en Madrid.

5.- SEGURIDAD EN LA RED

La seguridad en Internet afecta a todas las empresas que operan con banca on line, ya que las cuentas bancarias están expuestas en la Red. Tanto las grandes corporaciones y organizaciones empresariales como las pequeñas y medianas empresas se preocupan por la seguridad en Internet. Es importante implementar mecanismos para cuando se realicen transacciones on line. En el mercado podemos encontrar aplicaciones de certificaciones para las empresas. En este contexto, podemos hablar de la firma electrónica.

Definición de firma electrónica

“La firma electrónica es el conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o a los autores del documento que la recoge.” Ignacio Alamillo Domingo (España). Responsable del Área Legal TTP de la [Agencia de Certificación Electrónica, S.A.](#) y David Barquín Gómez. Agencia de Certificación Electrónica, S.A. (España)

La firma electrónica tiene su correspondiente jurisdicción. Consulte [aquí](#) el REAL DECRETO-LEY 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica.

Finalmente, en este artículo "[La seguridad en Internet es posible](#)", de Rodolfo Lomáscolo, se explica en detalle la importancia que tiene la seguridad en Internet.

Para ampliar información, el Ministerio de Justicia ha elaborado una [Guía sobre el uso y eficacia de la firma electrónica](#).

6.- MATERIALES DE CONSULTA

6.1.- Revistas

- Selección de revistas sobre comercio electrónico
 - [Marketing y Comercio Electrónico](#)
 - [E.commDIGITAL v2.0](#). La revista de la Nueva Economía, de los Nuevos Líderes y los Nuevos Emprendedores.

6.2.- Glosarios

- Selección de Glosarios donde se puede encontrar terminología relacionada con el comercio electrónico
 - [Glosario de términos de comercio electrónico](#). ¿Quiere conocer y comprender todos los términos relacionados con Comercio Electrónico?.
 - [Webopedia](#) es un glosario sobre términos de comercio electrónico. Diez de los términos más utilizados sobre comercio electrónico.
 - [Glosario de Internet](#). Fuente: EspacioPyme, SA.

6.3. - Libros jurídicos recomendados

- Barriuso Ruiz, Carlos. *La contratación electrónica. Aspecto legal del Comercio Electrónico, de los contratos informáticos y del negocio jurídico por medios electrónicos*. Madrid: Editorial Dykinson, 1998. 359 p.
- Hance, Olivier. *Leyes y negocios en Internet*. México, DF: [etc.]: McGraw-Hill, 1997 impresión. 371 p.
- Martínez Nadal, Apol-lonia. *Comercio Electrónico, firma digital y autoridades de certificación*. Madrid: Civitas, 2000. 305 p.
- Mougayar, Walid. *Nuevos mercados digitales. Comercio en Internet*. Madrid: BT Telecomunicaciones: Fundación Universidad – Empresa, DL 1997. 211 p.

- Oliver Cuello, Rafael. *Tributación del Comercio Electrónico*. Valencia: Tirant lo Blanch, 1999. 180 p.
- Paz Lloveras, Eduardo. *Cómo exportar, importar y hacer negocios a través de Internet. guía profesional para la gestión de la exportación, importación y cooperación empresarial a través de Internet*. Barcelona: Gestión 2000, 1998. 148 p.
- Ribas Alejandro, Fco. Javier. *Aspectos jurídicos del Comercio Electrónico en Internet*. Pamplona: Aranzadi, cop. 1999. 294 p.
- Rica, Enrique de la. *Marketing en Internet y e-business: guía práctica*. Madrid: Anaya Multimedia, cop. 2000. 400 p.