CONVERHERO
CONVERSACIONES QUE AUMENTAN TUS CONVERSIONES
Convierte visitas en VENTAS en cualquier eCommerce
HAZ CLIC AQUÍ

Botón de desistimiento obligatorio 2026: lo que tu eCommerce necesita saber antes del 19 de junio

La nueva normativa amplía obligaciones digitales, afecta a eCommerce y redefine cómo gestionar devoluciones y reclamaciones online.

Compra online
Plazo de desistimiento
Desistimiento fácil y digital
Más seguridad para el consumidor y el comercio
Nuevo requisito legal a partir del 19 de junio de 2026
19 JUNIO 2026
Mis pedidos
Desistir del contrato aquí
MARINA BROCCA
RGPD · MARKETING · E-COMMERCE
DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Gestionar consentimiento

3 de junio de 2026

Añadir como fuente preferida en Google

POR **MARINA BROCCA**
Consultora en normativa digital

Una directiva europea, una fecha límite y muchos malentendidos circulando. Voy a intentar explicar qué dice realmente la norma, qué implica para los negocios y dónde está el verdadero riesgo de cumplimiento, que no siempre está donde la gente cree.

CONVERHERO
Convierte visitas en VENTAS en cualquier eCommerce
HAZ CLIC AQUÍ
Compras sin salir del chat
Chat, buscador (o ambas cosas a la vez)
Dependiente virtual inteligente con IA
Tecnología propia, privacidad absoluta

Antes de empezar: una aclaración jurídica que importa

La directiva (UE) 2023/2673 obliga a los Estados miembros a incorporar el nuevo artículo 11 bis , el botón de desistimiento a su legislación nacional antes del 19 de diciembre de 2025, con aplicación efectiva desde el 19 de junio de 2026. España no cumplió ese plazo. A la fecha de este artículo, no existe todavía ningún Real Decreto ni norma equivalente que haya trasladado expresamente esta obligación a la LGDCU.

Pero esto no significa que no **haya riesgo en caso de incumplimiento**. Hay tres motivos por los que actuar ahora sigue siendo lo correcto:

Primero, los tribunales españoles están obligados a interpretar la LGDCU vigente de forma coherente con los objetivos de la Directiva aunque no esté transpuesta. En la práctica, un juez que resuelva una disputa sobre desistimiento puede aplicar el criterio del artículo 11 bis aunque no figure aún en la ley española.

Segundo, la transposición llegará. España no puede permitirse indefinidamente un procedimiento de infracción europeo con multa incluida. Cuando el Real Decreto se publique, las obligaciones se aplicarán retroactivamente desde el 19 de junio de 2026, no desde la fecha de publicación. Quien haya implementado el mecanismo antes no tendrá que hacer nada. Quien no lo haya hecho quedará en incumplimiento desde esa fecha.

Tercero, y más allá de lo sancionador: el acuse de recibo automático con timestamp que exige el artículo 11 bis no es solo una obligación hacia el consumidor. Es también la prueba que protege al comercio si un cliente alega haber pedido una devolución sin obtener respuesta.

La obligación existe en el Derecho de la UE. La capacidad sancionadora en España está pendiente de la norma nacional. Pero la ventana entre ambas cosas es más estrecha de lo que parece, y actuar ahora cuesta menos que corregir después.

Qué dice exactamente el artículo 11 bis

El texto del artículo, tal como figura en el Diario Oficial, establece en su apartado 1:

«En el caso de los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea, el comerciante se asegurará de que el consumidor también pueda desistir del contrato utilizando una función de desistimiento. La función de desistimiento se etiquetará con la expresión "desistir del contrato aquí" o una formulación inequívoca equivalente de manera fácilmente legible. La función de desistimiento estará disponible de forma permanente durante todo el plazo de desistimiento. Se mostrará de manera destacada en la interfaz en línea y será fácilmente accesible para el consumidor.»

Y el apartado 2 concreta qué información puede pedir la función:

«[…] que el consumidor proporcione o confirme la siguiente información: a) su nombre; b) los datos concretos que identifiquen el contrato del que desea desistir; c) información detallada sobre los medios electrónicos por los que vaya a enviarse al consumidor la confirmación del desistimiento.»

El apartado 4 añade:

«Una vez que el consumidor active la función de confirmación, el comerciante le enviará un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero, con información sobre su contenido y la fecha y hora de presentación, sin demora indebida.»

Esta última parte —el acuse de recibo con timestamp— es el elemento que más se está subestimando en la práctica, porque es también la prueba que protege al comercio en caso de disputa.

A quién afecta y a quién no

La obligación aplica a los contratos a distancia celebrados mediante una interfaz en línea **donde el Derecho de la Unión contemple un derecho de desistimiento**. El Considerando 37 de la directiva lo dice explícitamente: la función de desistimiento no se limita a los contratos financieros, sino que se extiende a todos los contratos a distancia sujetos al derecho de desistimiento conforme a la directiva 2011/83/UE.

En la práctica, esto incluye:

- **Tiendas online de productos físico**s con derecho de desistimiento de 14 días.
- **Contratación online de servicios** cuya ejecución aún no ha comenzado.
- **Suscripciones y membresías recurrentes,** desde la primera contratación y en cada renovación.
- **Formación online en directo** (webinars, talleres con fecha) hasta el inicio de la sesión.

Y excluye los contratos donde el derecho de desistimiento no existe o ha quedado válidamente extinguido, que es precisamente el terreno complejo de los infoproductos.

Qué pasa con los marketplaces

Amazon, Etsy, Miravia o equivalentes son ellos mismos los responsables de la interfaz de contratación.

La obligación del artículo 11 bis recae sobre quien opera la interfaz en línea. Si vendes exclusivamente a través de un marketplace y no tienes tu propio sitio web de venta, la obligación técnica recae sobre la plataforma. Si tienes tu propia web y también vendes en marketplaces, la obligación aplica a tu web pero no modifica lo que el marketplace ya gestiona en su propio entorno.

Qué pasa si vendo fuera de la UE

La normativa de consumo europea aplica cuando el consumidor tiene residencia en la Unión Europea, con independencia de dónde esté establecido el comerciante. Si vendes a clientes de EE.UU. o Latinoamérica que no residen en la UE, estos no están protegidos por la directiva. Lo razonable es implementar el mecanismo para todos los usuarios por simplicidad operativa, diferenciando solo si tienes una arquitectura de geolocalización que lo permita.

Dónde debe aparecer el botón

La norma dice «**de manera destacada en la interfaz en línea y fácilmente accesible para el consumidor**» durante todo el plazo de desistimiento. Esto no define un único lugar, sino una condición de accesibilidad.

En la práctica:

El **footer del sitio web es el lugar mínimo**, pero puede no ser suficiente si está redactado en letra pequeña o sepultado entre otros enlaces.

Aumenta tus ventas un +5% sin invertir un euro más en publicidad

El **área privada del usuario** o la sección «mis pedidos» es el lugar más coherente, porque es donde el consumidor tiene identificado el contrato del que quiere desistir.

El correo electrónico de confirmación de compra debe incluir tanto el formulario modelo de desistimiento (obligación ya existente en el art. 98.7 LGDCU) como, desde junio de 2026, información sobre la existencia y localización de la función digital.

No hay una obligación de que aparezca en cada página, pero sí de que el consumidor pueda encontrarlo sin tener que buscar activamente ni hacer trámites previos como llamar o enviar un correo.

¿Debe existir para cada pedido por separado o uno general basta?

La función puede ser general siempre que permita identificar el contrato concreto del que se desiste. El artículo 11 bis(2)(b) pide «los datos concretos que identifiquen el contrato», lo que en la práctica significa que el formulario debe recoger el número de pedido o referencia equivalente. Un botón general que luego pregunta por el número de pedido cumple la norma.

Las sanciones: qué dice la norma y qué implica en la práctica

La directiva 2019/2161 (Ómnibus), que modificó el régimen sancionador de la directiva 2011/83/UE, establece en el artículo 24 que los Estados miembros deben prever sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias, incluyendo la posibilidad de multas de hasta el **4% del volumen de negocios anual del comerciante en el Estado miembro afectado** para infracciones con dimensión transfronteriza o generalizadas.

Este porcentaje es el techo máximo que la norma obliga a los Estados a contemplar, no la sanción automática por cualquier incumplimiento. La cuantía real depende de la gravedad de la infracción, la reincidencia, el daño causado a los consumidores y los criterios de graduación que establezca la legislación española. También existe la consecuencia automática de la **ampliación del plazo de desistimiento a 12 meses** para aquellos consumidores que no fueron correctamente informados de su derecho, lo que en la práctica puede tener un impacto económico mayor que la propia sanción administrativa para ciertos negocios.

Cómo adaptarte a la nueva obligación sin complicarte la vida

Aunque la nueva normativa introduce varios requisitos, la realidad es que gran parte de la adaptación puede resolverse con herramientas ya disponibles si se combinan correctamente la parte técnica y la parte jurídica.

Si utilizas WordPress y WooCommerce, una de las soluciones más sencillas es instalar el plugin Cumplimiento del derecho de desistimiento de la UE – desistimientos de AyudaWP, que automatiza la creación del botón de desistimiento, el flujo de confirmación y el envío del acuse de recibo exigido por el artículo 11 bis.

Ahora bien, el botón es solo una parte del cumplimiento. Para que el sistema funcione correctamente desde el punto de vista legal, también es necesario que las condiciones de contratación, los textos del checkout, los correos de confirmación de compra y la información precontractual estén adaptados al tipo de productos o servicios que vendes.

Por eso, la forma más práctica de cumplir con la nueva normativa suele consistir en combinar una solución técnica para gestionar el desistimiento con unas condiciones de contratación correctamente redactadas. Si vendes productos físicos, infoproductos, cursos online, membresías o servicios digitales, es importante que tus textos distingan adecuadamente cuándo existe derecho de desistimiento, cuándo puede aplicarse una excepción y cómo debe ejercerlo el consumidor.

Para ello puedes utilizar los **KITS de plantillas legales para eCommerce e infoproductos**, que ya incorporan cláusulas específicas sobre desistimiento, contenido digital, información precontractual y contratación online, facilitando la adaptación a la normativa sin necesidad de redactar todos los documentos desde cero.

En la práctica, la combinación de un sistema técnico que permita ejercer el desistimiento y unos textos legales correctamente configurados suele ser la vía más sencilla, rápida y segura para llegar al 19 de junio de 2026 con el cumplimiento cubierto.

Descarga las plantillas legales

Preguntas frecuentes

¿Es obligatorio el botón si vendo solo ebooks o plantillas descargables? Depende de si la excepción del art. 103.m) LGDCU está correctamente configurada en tu checkout. Si tienes el checkbox adecuado y el consumidor accede al contenido inmediatamente, el derecho queda extinguido y el botón no es técnicamente obligatorio para ese producto. Si no tienes el checkbox o el texto es incorrecto, el derecho sigue vivo y el botón es necesario.

¿Es obligatorio si vendo cursos con acceso inmediato en Hotmart o Teachable? Sí, con matices. Si el curso incluye sesiones en vivo, tutorías o cualquier componente de servicio, ese componente no está cubierto por la excepción del contenido digital. Para ese componente el botón es necesario. Para el contenido grabado con excepción correctamente documentada, aplica lo mismo que para los ebooks.

¿Es obligatorio si vendo suscripciones mensuales? En la gran mayoría de los casos, sí. Las suscripciones son contratos de tracto sucesivo donde el derecho de desistimiento existe desde la primera contratación. La excepción del contenido digital no cubre habitualmente este modelo.

¿Dónde debe aparecer el botón en mi web? Como mínimo, en un lugar visible y accesible desde el área de usuario o desde el correo de confirmación de compra, sin que el consumidor tenga que buscarlo activamente ni contactar con el comercio para encontrarlo.

¿Qué ocurre si no lo implemento antes del 19 de junio? El consumidor que no pueda localizar el mecanismo de desistimiento ve su plazo extendido automáticamente de 14 días a 12 meses. Adicionalmente, el incumplimiento puede derivar en sanciones administrativas de consumo cuya cuantía máxima, conforme a la normativa europea transpuesta, puede alcanzar el 4% del volumen de negocios anual en el mercado afectado.

¿Afecta a mi negocio si vendo a clientes de fuera de la UE? Solo si el consumidor tiene residencia en la Unión Europea. Para clientes de EE.UU., Latinoamérica u otros territorios sin equivalente normativo, la obligación no aplica directamente, aunque implementar el mecanismo de forma general es la opción más sencilla operativamente.

¿La obligación aplica si vendo en Amazon o Etsy? La obligación técnica recae sobre quien opera la interfaz de contratación. Si vendes exclusivamente en marketplaces, es la plataforma quien debe cumplir. Si tienes tu propia web, la obligación aplica a esa web con independencia de que también vendas en marketplaces.

Fuentes normativas consultadas

- Directiva (UE) 2023/2673
- Directiva 2011/83/UE
- Directiva (UE) 2019/2161
- Real Decreto Legislativo 1/2007

ARTÍCULOS RELACIONADOS

Facturación electrónica en 2025: qué debes saber y cómo prepararte desde ya

Verifactu en eCommerce: Cómo prepararte para evitar un caos operativo

Cómo gestionar la liquidez y las inversiones para el éxito de tu eCommerce

OTROS ARTÍCULOS DE

CONTENT PARTNER ECOMMERCE

PUBLICADO POR

Marina Brocca
Consultora en normativa digital
Ayudo a adecuar páginas webs a la normativa| Consultora en normativa digital | Ponente | Formadora web marinabrocca.com

COMENTAR

SUSCRÍBETE A M4C
Correo *
Acepto recibir las inspiradoras newsletters informativas de Marketing4eCommerce y sus afinadas comunicaciones comerciales en base a su política de privacidad.
¡SUSCRÍBETE!

Aumenta tus ventas un +5% sin invertir un euro más en publicidad
KRAZ AI Solutions

¡Las 70 agencias más valoradas!

ECOMMERCE MOMENT
MADRID
11 de junio
Auditorio El Beatriz

SUSCRÍBETE A M4C
Correo *
Acepto recibir las inspiradoras newsletters informativas de Marketing4eCommerce y sus afinadas comunicaciones comerciales en base a su política de privacidad.
¡SUSCRÍBETE!

ÚLTIMAS NOTICIAS

- Así son Proteus, Stark y Vulcan, la nueva generación de robots con la que Amazon quiere transformar su logística
- Instagram Plus llega a España: cuánto cuesta y cómo utilizarlo
- Amazon estrenará en España "Add to delivery", para que puedas añadir nuevos productos a un pedido previo
- Por qué tu empresa gasta en IA… pero tus proyectos siguen estancados
- Estas son las mejores herramientas para crear códigos QR

NOTICIAS POPULARES

- El eCommerce tecnológico español Allzone, en concurso de acreedores
- Botón de desistimiento obligatorio 2026: lo que tu eCommerce necesita saber antes del 19 de junio
- Meta presenta Business Agent, su asistente de IA para automatizar ventas, citas y atención al cliente
- Quién es Tim Payne y por qué debes conocerlo
- Cómo potenciar tu visibilidad en la IA gracias a LinkedIn (Sí, LinkedIn)

Aumenta tus ventas un +5% sin invertir un euro más en publicidad
KRAZ AI Solutions

NUESTRO GRUPO

SOBRE NOSOTROS

Marketing4eCommerce es la mayor comunidad profesional del marketing y comercio digital en habla hispana.

ANÚNCIATE • IMAGEN DE MARCA • CONTACTO
AVISO LEGAL • POLÍTICA DE PRIVACIDAD • POLÍTICA DE COOKIES

TEMAS

NOTICIAS DE ECOMMERCE • NOTICIAS DE MARKETING • NOTICIAS DE TECNOLOGÍA • INFLUENCERS • INTELIGENCIA ARTIFICIAL • TIKTOK • GOOGLE • AMAZON • REDES SOCIALES MÁS USADAS DEL MUNDO • AGENCIAS PARA REDES SOCIALES • AGENCIAS SEO ESPAÑA • YOUTUBERS ESPAÑOLES • INSTAGRAMERS ESPAÑOLAS • DICCIONARIO DE ECOMMERCE

Certificamos nuestro compromiso sostenible

© 2026 Creative Commons 3.0