Defensa del consumidor: Nueva normativa habilita la verificación de identidad en el "Botón de Arrepentimiento" y "Baja de Servicios"

El 6 de febrero de 2026 fue publicada en el Boletín Oficial la Disposición N° 3/2026 de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo. Esta nueva norma complementa e interpreta la Disposición N° 954/2025 (vigente desde septiembre de 2025), introduciendo una aclaración fundamental respecto a los requisitos de seguridad al momento de solicitar la baja de un servicio o la revocación de una compra.

A continuación, detallamos los puntos clave del régimen unificado y las nuevas pautas de seguridad:

1) El cambio principal: Verificación de Identidad permitida

La normativa anterior (Disposición 954/2025) establecía que el uso del Botón de Arrepentimiento y el Botón de Baja no debía requerir registración previa ni trámites adicionales.

Sin embargo, la nueva Disposición 3/2026 aclara que, por razones de seguridad y para evitar fraudes (como la baja de servicios por terceros ajenos al contrato), los proveedores podrán requerir ciertos pasos de validación.

Específicamente, el Art. 1° de la nueva norma dispone que el consumidor deberá cumplimentar los mecanismos previstos por el proveedor siempre que se cumplan tres condiciones: (i) sean razonables; (ii) a través de medios habituales y; (iii) tengan por finalidad exclusiva la verificación de identidad y seguridad del usuario

Esto implica que, si bien no se puede exigir un registro engorroso innecesario, sí es válido implementar procesos de autenticación para confirmar que quien solicita la baja es efectivamente el titular.

2) Obligaciones vigentes (Disposición 954/2025)

Más allá de la reciente aclaración sobre seguridad, se mantienen plenamente vigentes las obligaciones estructurales para las empresas que comercialicen bienes o servicios a distancia.

En primer lugar, respecto al Botón de Arrepentimiento, todo proveedor que venda vía web o a distancia debe incluirlo de forma visible y al primer acceso. A través de este canal, el consumidor dispone de un plazo general de 10 días corridos para revocar la compra. No obstante, la norma prevé modalidades especiales para la adquisición de entradas a espectáculos y contrataciones turísticas (hoteles, vuelos, alquiler de autos, entre otros), si el evento o la fecha de uso tienen lugar en un plazo menor a los 10 días de la compra, el derecho de arrepentimiento deberá ejercerse con una antelación mínima de 24 horas a la realización del evento o uso del servicio.

Asimismo, es importante destacar que existen exenciones a este derecho. No aplica el arrepentimiento para productos personalizados o confeccionados a medida, productos perecederos, prensa diaria, o grabaciones sonoras/video y software que hayan sido decodificados o descargados para uso inmediato, así como tampoco cuando el servicio ya haya sido utilizado o consumido.

Por otra parte, los proveedores deben garantizar el acceso al Botón de Baja de Servicios en sus canales digitales. Este debe estar destacado y accesible desde el primer acceso, permitiendo al usuario cancelar relaciones contractuales de servicios (como telefonía, internet o suscripciones) de manera directa, sujeto ahora a la validación de identidad mencionada en el punto anterior.

3) Plazos de respuesta y atención

Una vez que el consumidor acciona el botón (y supera la validación de identidad ahora permitida), la empresa debe cumplir con ciertos estándares de servicio. El proveedor cuenta con un plazo de 24 horas para informar el código de identificación de la gestión e implementar las acciones necesarias para concretar la reversión o cancelación.

Asimismo, quienes ofrezcan canales de atención telefónica o digital están obligados a asegurar un servicio mínimo de 8 horas diarias durante los días hábiles, debiendo indicar con claridad el número telefónico o sitio web de contacto y el área responsable de la atención.

Con la publicación de la Disposición 3/2026, se busca un equilibrio entre la facilidad de uso para el consumidor y la seguridad jurídica de las transacciones. Las empresas deben revisar sus flujos de baja para asegurar que, si bien son plenamente accesibles, incluyan los pasos de seguridad necesarios para validar la identidad del solicitante, sin que esto se transforme en una barrera burocrática injustificada.

La nueva Disposición se encuentra disponible en el siguiente link: Disposición N° 3/2026

TCA Tanoira Cassagne

Francisco Rondoletti - Godofredo Ortiz – Julieta Moreira