

Botón de arrepentimiento en tu tienda online

¿Qué es? ¿Cómo funciona?



CONTACTO
✉ hola@prueba.com
➤ Botón de arrepentimiento

Solicitud: cancelación

La solicitud tendrá validez si es realizada de acuerdo a lo establecido en la [Resolución 424/2020](#) de la Secretaría de Comercio, para los productos exceptuados como productos de consumo masivo, de acuerdo al art. 1116 del Código Civil y Comercial.

Nombre completo

Email (con el que se realizó la compra)

Teléfono

Número de orden sin # (te llegó por email al momento de realizar la compra)

Aclaraciones: información sobre el inconveniente, productos que quieres devolver, dirección de retiro, otras observaciones.

Botón de arrepentimiento

¿Qué es?

Es un link que deben incluir las páginas web que venden productos o servicios para que el comprador pueda cancelar fácilmente su compra. El “botón de arrepentimiento” debe ser un link de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio web. Debe estar en un lugar destacado y visible.

Básicamente es una herramienta para facilitar la cancelación de una compra por parte del comprador y busca generar más confianza para comprar por internet.

Éste derecho a la cancelación de una compra ya existía en la Ley de Defensa al Consumidor, lo único nuevo es la obligación de tener el botón disponible en el sitio web para agilizar la solicitud.

En Empretienda ya se implementó el botón de arrepentimiento en todas las tiendas online creadas con la plataforma con el objetivo de cumplir con la [Resolución 424/2020](#). Te mostramos cómo funciona y respondemos preguntas frecuentes.

Botón de arrepentimiento

¿Cómo funciona?

El botón aparece en la parte inferior de la tienda, dentro del apartado "CONTACTO". Cumpliendo con la [Resolución](#), no se puede pedirle al consumidor que se registre o haga algún otro trámite para usar el botón de arrepentimiento. Al hacer click se abre un formulario.

NUESTRAS REDES SOCIALES



CONTACTO

✉ hola@prueba.com

➤ Botón de arrepentimiento



Solicitud: cancelación de compra ×

La solicitud tendrá validez si es realizada dentro de los plazos determinados en la [Resolución 424/2020](#) de la Secretaría de Comercio Interior y no se traten de productos exceptuados como productos personalizados y todos los comprendidos en el art. 1116 del Código Civil y Comercial.

Nombre completo

Email (con el que se realizó la compra)

Teléfono

Número de orden sin # (te llegó por email al momento de realizar la compra)

Aclaraciones: información sobre el inconveniente, productos que quieres devolver, dirección de retiro, otras observaciones.

ENVIAR

Botón de arrepentimiento

El formulario tiene una aclaración que dice: La solicitud tendrá validez si es realizada dentro de los plazos determinados en la [Resolución 424/2020](#) de la Secretaría de Comercio Interior y no se traten de productos exceptuados como productos personalizados y todos los comprendidos en el art. 1116 del Código Civil y Comercial.

Los campos a completar son: Nombre completo, Email con el que se realizó la compra, número de teléfono, número de orden y aclaraciones adicionales.

Para poder enviar el formulario automáticamente se corrobora que tanto el email y el número de orden sean válidos. Es decir, que el número de orden realmente exista y que el mail sea el que hayan utilizado para realizar esa compra.

Solicitud: cancelación de compra ×

La solicitud tendrá validez si es realizada dentro de los plazos determinados en la [Resolución 424/2020](#) de la Secretaría de Comercio Interior y no se traten de productos exceptuados como productos personalizados y todos los comprendidos en el art. 1116 del Código Civil y Comercial.

Nombre completo

Email (con el que se realizó la compra)

Teléfono

Número de orden sin # (te llegó por email al momento de realizar la compra)

Aclaraciones: información sobre el inconveniente, productos que quieres devolver, dirección de retiro, otras observaciones.

ENVIAR

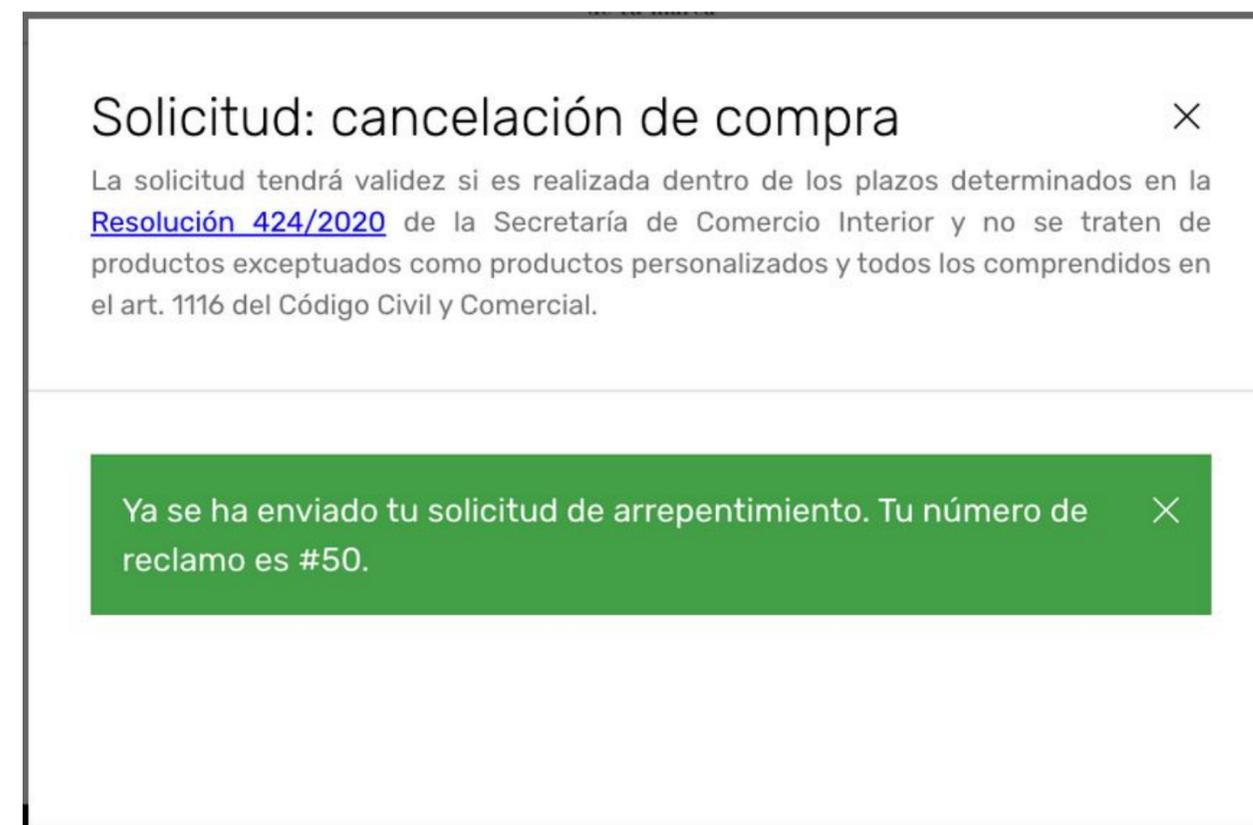
Botón de arrepentimiento

Una vez que envían el formulario automáticamente el número de orden se convierte en el número de reclamo y se le informa en el mensaje de éxito que aparece al hacer click en enviar, tal como mostramos en la imagen de ejemplo con el número de reclamo #50.

También se envía un mail con la información de la solicitud y el número de reclamo tanto a la persona que se arrepintió como a la tienda.

Al consumidor le llega al email que colocó en el formulario del botón de arrepentimiento y a la tienda le llega al mail que tenga configurado en Mi tienda > General.

En la [Resolución](#) se le exige al vendedor que en menos de 24 hs de recibida una solicitud de cancelación se le informe al consumidor un número de reclamo, de ésta manera ya se cumple con ese requisito.



Botón de arrepentimiento | Preguntas frecuentes

Si una persona envía la solicitud de arrepentimiento desde mi tienda, ¿la orden se cancela automáticamente?

No, la orden no se cancela automáticamente. Cuando una persona envía el formulario del botón de arrepentimiento en tu tienda simplemente se le informa el número de reclamo y llega un mail a ambas partes informando de la solicitud. Para cancelar la orden deberás realizarlo manualmente desde la sección "Ventas" en tu panel administrador.

¿Cuánto tiempo tengo para cancelar una orden después de la solicitud?

No hay un tiempo mínimo o máximo establecido en la Resolución. El único plazo exigido es para informarle al consumidor el número de reclamo, ese plazo debe ser como máximo 24 hs, y al enviar la solicitud automáticamente se tiene ese número cumpliendo con los tiempos exigidos en la Resolución. Se recomienda que te pongas en contacto con el comprador y que la orden se cancele lo antes posible para no tener inconvenientes o malentendidos.

Botón de arrepentimiento | Preguntas frecuentes

¿El consumidor tiene un plazo para arrepentirse?

Si, el consumidor podrá arrepentirse dentro de los 10 días corridos contados desde que se entregó lo que compró o desde que se celebró el contrato, lo último que ocurra.

¿Se puede arrepentir de la compra de cualquier producto o servicio?

No, quedan exceptuados todos los comprendidos en el art. 1116 del Código Civil y Comercial, los mismos son:

- a) los referidos a productos confeccionados conforme a las especificaciones suministradas por el consumidor o claramente personalizados o que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez;
- b) los de suministro de grabaciones sonoras o de video, de discos y de programas informáticos que han sido decodificados por el consumidor, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente;
- c) los de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

Botón de arrepentimiento | Preguntas frecuentes

¿Cómo son los costos de devolución?

Los gastos de devolución son por cuenta del vendedor. El comprador tiene poner disposición del vendedor lo que compró para hacer la devolución.

¿Puedo eliminar el botón de mi tienda?

No, no se puede eliminar el botón.

¿Qué debo realizar si me llega una solicitud de cancelación?

En principio deberías corroborar que el consumidor se haya arrepentido dentro del plazo correspondiente y que se traten de productos que no estén exceptuados. Vas a tener que ponerte en contacto con el comprador para coordinar la devolución (tanto del producto como del dinero), los gastos de la devolución corren por cuenta del vendedor. Además recordá que la orden no se cancela automáticamente y deberás cancelarla desde tu panel administrador en la sección de Ventas. Si el consumidor abonó la orden con Mercado Pago, Todo Pago ó Mobbex y el estado de ese pago es "FINALIZADO" vas a poder realizar la devolución del dinero directamente desde las acciones de ventas de tu panel administrador de Empretienda.

Botón de arrepentimiento

Links con más información

[Resolución 424/2020](#)

[Botón de arrepentimiento explicado para consumidores por el Gobierno de la Nación](#)

[Código Civil y Comercial - en el artículo 1116 se encuentran las excepciones a la devolución](#)

[Página del Gobierno con preguntas frecuentes del derecho al consumidor con respuestas concisas y links directos a Artículos y Leyes.](#)