

RocaJunyent

Informa

Área de
Protección de Datos, Ciberseguridad y Tecnología



Nuevas condiciones de WhatsApp Business: qué deben revisar las empresas antes del 23 de septiembre de 2026

WhatsApp (Meta Platforms, Inc.) ha anunciado una actualización de las condiciones contractuales aplicables al uso empresarial de sus servicios, tanto para la aplicación gratuita *WhatsApp Business* como para la *WhatsApp Business Platform* (API). **Las nuevas condiciones entrarán en vigor el 23 de septiembre de 2026** y se aplican a cualquier empresa que utilice WhatsApp para comunicarse con sus clientes, con independencia de su tamaño o sector.

Qué cambia y por qué es relevante

WhatsApp separa formalmente sus condiciones en dos textos distintos, reflejando la distinción entre el producto pensado para pequeñas empresas y el destinado a un uso corporativo a gran escala: unas condiciones específicas para la aplicación **WhatsApp Business App** (uso manual, pequeñas y medianas empresas) y otras para la **WhatsApp Business Platform** (API, integraciones con CRM, chatbots y automatización). Aunque el contenido sustantivo se mantiene en gran medida, la actualización aporta dos precisiones con impacto práctico directo para las empresas:

- a) **Exclusión expresa del uso interno corporativo.** Las nuevas condiciones de la app de empresa establecen que el servicio “no está destinado a un uso intra-empresarial”. Las compañías que utilicen WhatsApp Business como canal de comunicación interna entre empleados deberán revisar si dicho uso resulta compatible con las condiciones contractuales y valorar canales alternativos.
- b) **Reafirmación del régimen de protección de datos de clientes.** WhatsApp mantiene su posición como encargado del tratamiento respecto de los datos de contacto de los clientes de la empresa, incorporando por referencia las condiciones de tratamiento de datos ya vigentes.

No se trata de un cambio sustantivo, pero conviene verificar que la documentación de cumplimiento interna (registro de actividades de tratamiento, cláusulas de encargo) referencia la versión actualizada.

Calendario de aplicación



23 de septiembre de 2026

Entrada en vigor de las nuevas condiciones contractuales

→ Las nuevas condiciones para la app de empresa y para la plataforma empresarial (API) resultan aplicables desde esta fecha. El uso continuado de los servicios tras su publicación implica la aceptación de las condiciones actualizadas.



1 de octubre de 2026

Nuevo modelo de tarificación

→ De forma independiente a la actualización de condiciones, Meta introduce a partir de esta fecha un nuevo modelo de cobro para la WhatsApp Business Platform: los mensajes de servicio pasan a facturarse con una franquicia de 1.000 mensajes gratuitos al mes por número y las plantillas de utilidad enviadas dentro de la ventana de 24 horas pasarán a cobrarse desde el primer mensaje y sin franquicia.

Aspectos clave de las nuevas condiciones

Del contenido de las nuevas condiciones, destacan los siguientes elementos con relevancia para el cumplimiento normativo de las empresas:

- a) **Uso estrictamente comercial.** El servicio debe emplearse exclusivamente con fines empresariales o comerciales, quedando excluido cualquier uso personal, familiar o doméstico.
- b) **Terminación del servicio.** Para empresas establecidas en la Unión Europea o el Reino Unido sujetas al Reglamento (UE) 2019/1150¹, WhatsApp deberá preavisar con 30 días de antelación cualquier suspensión o terminación del servicio, salvo incumplimientos reiterados o exigencias legales que impongan un plazo menor.
- c) **Canal de reclamaciones.** Se mantiene un cauce específico para presentar reclamaciones por incumplimientos del Reglamento (UE) 2019/1150 o de las propias condiciones contractuales.
- d) **Restricciones de uso de IA de terceros.** En línea con condiciones ya vigentes desde octubre de 2025, la plataforma empresarial no puede utilizarse como vehículo principal de un chatbot o asistente de inteligencia artificial de terceros cuando este constituya el servicio principal ofrecido al usuario, restricción que ha motivado investigaciones de competencia en curso en varios países europeos.

Riesgos de no revisar las nuevas condiciones a tiempo

El desconocimiento o la falta de adaptación a las nuevas condiciones puede generar los siguientes riesgos:

- a) Riesgo de incumplimiento normativo interno: uso de la app de empresa para comunicación entre empleados en contra de su finalidad contractual declarada, con eventuales implicaciones en materia de protección de datos si no existe un canal alternativo adecuado.
- b) Riesgo operativo: suspensión o limitación de la cuenta empresarial en caso de incumplimiento de las condiciones actualizadas, con la consiguiente interrupción de la comunicación con clientes.
- c) Riesgo económico sobrevenido: si la empresa utiliza la WhatsApp Business Platform, la ausencia de revisión del volumen de mensajes y de un método de pago activo antes del 30 de septiembre de 2026 puede traducirse en interrupciones del servicio o en costes no anticipados a partir del 1 de octubre de 2026.

¹ Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea ("Reglamento de Relaciones Plataforma-Empresa" o "P2B Regulation"), accesible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-81157>

Medidas recomendadas para el cumplimiento normativo de las empresas

Se recomienda a las empresas que utilizan WhatsApp Business, ya sea a través de la aplicación gratuita o de la plataforma empresarial, adoptar con carácter prioritario las siguientes medidas:

1. **Revisión del uso interno.** Comprobar si la aplicación de empresa se utiliza para comunicación entre empleados y, en su caso, valorar la migración a un canal corporativo compatible con las nuevas condiciones.
2. **Actualización de la documentación de protección de datos.** Verificar que los registros de actividades de tratamiento y las referencias contractuales a WhatsApp como encargado del tratamiento están alineados con las condiciones vigentes desde el 23 de septiembre de 2026.
3. **Auditoría de volumen de mensajes.** Las empresas que operen con la API deben cuantificar su volumen mensual de mensajes de servicio por número para anticipar el impacto económico del cambio de tarificación del 1 de octubre de 2026.
4. **Verificación del método de pago.** Confirmar que existe un método de pago registrado en las cuentas de WhatsApp Business antes del 30 de septiembre de 2026 para evitar interrupciones en la recepción de mensajes.
5. **Revisión de integraciones con terceros.** Comprobar con el proveedor de la solución (CRM, chatbot o plataforma de automatización) que sus servicios cumplen las restricciones aplicables a chatbots de inteligencia artificial de terceros.
6. **Coordinación con protección de datos y asesoría jurídica.** Ante cualquier duda sobre el alcance de las nuevas condiciones o su impacto en los procesos internos, se recomienda contactar con el equipo de protección de datos y con la asesoría jurídica interna.

Este contenido tiene carácter meramente informativo y no constituye asesoramiento jurídico. Para una evaluación concreta de su situación, contacte con nuestro equipo.