

WhatsApp | de Meta

Guía de precios de la plataforma Meta Business Agent

Vigente a partir del 1 de agosto de 2026

Traducción Oficial Completa

Documento traducido íntegramente al español latinoamericano manteniendo la totalidad de la estructura, tablas, ejemplos y notas del original de Meta.

Página 2: Nueva categoría de mensajes y esquema de cobros

Meta Business Agent es una nueva categoría de mensajes. Meta cobrará por los mensajes de Meta Business Agent a partir del 1 de agosto de 2026.

Meta continuará cobrando a las empresas únicamente por los mensajes entregados a los usuarios en WhatsApp.

Categoría de mensaje	Objetivo del negocio	Tipo de mensaje	Casos de uso	Entrada en vigor	Base de cobro	A quién cobra Meta	Cobro por
Marketing	Llegar a los usuarios	Plantilla	Promociones, ofertas	Activo (Live)	Por mensaje	Proveedores de soluciones ¹ O empresas integradas directamente	Mensaje entregado
Utilidad	Llegar a los usuarios	Plantilla	Actualizaciones de transacciones	Activo (Live)	Por mensaje	Proveedores de soluciones ¹ O empresas integradas directamente	Mensaje entregado
Autenticación	Llegar a los usuarios	Plantilla	Códigos de verificación	Activo (Live)	Por mensaje	Proveedores de soluciones ¹ O empresas integradas directamente	Mensaje entregado
Servicio	Responder a los usuarios	Sin plantilla	Respuestas de humanos / IA de 3ros a usuarios	1 de oct. de 2026	Por mensaje	Proveedores de soluciones ¹ O empresas integradas directamente	Mensaje entregado
Meta Business Agent	Responder a los usuarios	Sin plantilla	Respuestas de Meta Business Agent a usuarios	1 de ago. de 2026	Por token	Todas las empresas	Mensaje entregado

¹ Para el uso de sus clientes finales (las empresas que se integran con ellos para acceder a nuestra plataforma).

Página 3: Estructura de cobro único por token

Meta cobrará por mensaje, con un cobro basado en tokens que abarca tanto el procesamiento del agente de IA como la entrega del mensaje.

Criterio de comparación	Agente de IA de terceros	Meta Business Agent
Quién impulsa el mensaje	Agente de IA de terceros	Meta Business Agent
Costo de IA / agente	Cobro separado por tipo de token (entrada, caché, salida) del proveedor de IA de terceros	Un solo cobro de Meta, a partir del 1 de agosto de 2026
Entrega de mensajes	Cobro separado de Meta, a partir del 1 de octubre de 2026	Incluido en el cobro único de Meta
Total de cargos / proveedores	4 cobros provenientes de 2 proveedores	1 solo cobro de 1 solo proveedor

Ventaja de Simplificación de Facturación

A diferencia de las soluciones de IA de terceros que desglosan sus tarifas entre procesamiento y entrega en múltiples facturas, Meta unifica todo el costo del agente e infraestructura en una sola tarifa basada en tokens a partir del 1 de agosto de 2026.

Página 4: Comparativa detallada de costos y tarifas

Meta cobra \$2.00 USD por cada 1 millón de tokens, o aproximadamente entre 4 y 5 ¢ (\$USD) por mensaje.

Esperamos que el costo total de Meta Business Agent sea competitivo en comparación con el de modelos de IA de alta complejidad y rendimiento similar.

Concepto / Categoría	IA de 3ros (Baja complejidad)	IA de 3ros (Alta complejidad)	Meta Business Agent (Alta complejidad)
Quién impulsa el mensaje	Agente de IA de terceros	Agente de IA de terceros	Meta Business Agent
Categoría de mensaje	Servicio (Service)	Servicio (Service)	Meta Business Agent
Rendimiento del modelo	Baja complejidad	Alta complejidad	Alta complejidad
Costo de IA por mensaje	~2 - 3 ¢ ¹ (Proveedor 3P)	~6 - 9 ¢ ¹ (Proveedor 3P)	De Meta (a partir del 1 ago '26)
Entrega de mensaje ²	0.68 ¢ ^{2,3} (De Meta desde 1 oct '26)	0.68 ¢ ^{2,3} (De Meta desde 1 oct '26)	Incluido en tarifa de Meta
Costo TOTAL por mensaje	~2.7 - 3.7 ¢	~6.7 - 9.7 ¢	~4 - 5 ¢
Costo TOTAL por 1k msjs (Brasil ²)	\$27 - \$37 USD	\$67 - \$97 USD	\$40 - \$50 USD

1. Estimaciones basadas en un rango de soluciones de IA de terceros, desde soluciones básicas (baja complejidad) hasta soluciones premier (alta complejidad).

2. Asume nuestras tarifas actuales para mensajes de utilidad y autenticación a usuarios en Brasil.

3. A partir del 1 de octubre de 2025/2026, cuando Meta reanude el cobro por mensajes de servicio. Más información.

Página 5: Proporcionalidad del costo según la complejidad

El costo de un mensaje de Meta Business Agent es proporcional a la complejidad del mensaje.

Principio de Cobro por Complejidad

El costo de cada mensaje de Meta Business Agent puede variar. Una respuesta simple consume menos tokens que una recomendación personalizada de productos con exploración del catálogo.

Las empresas pagan proporcionalmente al valor entregado.

Caso de uso de ejemplo	Interacción y descripción del flujo	Mensajes y tarifa aprox.	Costo total estimado
1. Resolución rápida (Ej. Wind & Wool)	El usuario solicita cambio de talla. El agente le indica el procedimiento y le envía un código QR para entregar la prenda en la oficina postal local.	3 mensajes X ~5 ¢ /mensaje ¹	~\$0.15 USD
2. Descubrimiento de productos (Ej. LaLueur)	El usuario tiene un suero en el carrito. El agente le sugiere una crema hidratante iluminadora con Vitamina C de \$34 USD que complementa su rutina.	6 mensajes X ~5 ¢ /mensaje ¹	~\$0.30 USD
3. Proceso de compra / Journey (Ej. Zoomture)	El usuario busca un viaje a Río de Janeiro. El agente le realiza preguntas de calificación (grupo, fechas en junio, preferencias) y le ofrece el paquete ideal.	12 mensajes X ~5 ¢ /mensaje ¹	~\$0.60 USD

Página 6: Complementariedad en el flujo de conversiones (Ejemplo 1)

Meta Business Agent complementa los mensajes de marketing, utilidad, autenticación y servicio para impulsar la resolución o la conversión.

Etapa del flujo		Paso 1: Iniciar contacto	Paso 2: Interacción inteligente	Paso 3: Cierre de la venta
Objetivo del negocio		Llegar a los usuarios	Responder a los usuarios	Llegar a los usuarios
Caso de uso		Oferta dirigida (Targeted offer)	Recomendación personalizada de productos	Confirmación de pedido (Order confirmation)
Tipo de mensaje		Marketing	Meta Business Agent	Utilidad (Utility)
Base de cobro		Por mensaje	Por token	Por mensaje
A quién cobra Meta ¹		Proveedor de soluciones ¹ o empresa directa	Empresa directamente	Proveedor de soluciones ¹ o empresa directa

1. Si la empresa se integra mediante un Proveedor de Soluciones (Solution Provider).

Página 7: Flujo de atención con derivación a servicio (Ejemplo 2)

Meta Business Agent complementa los mensajes de marketing, utilidad, autenticación y servicio para impulsar la resolución o la conversión.

Etapa del flujo		Paso 1: Transacción	Paso 2: Agente Meta	Paso 3: Derivación a Servicio	Paso 4: Re-engagement
Objetivo del negocio		Llegar a los usuarios	Responder a los usuarios	Responder (Transferencia oportuna)	Llegar a los usuarios
Caso de uso		Confirmación de pedido	Asistencia por paquete perdido	Atención por humano o IA de 3P	Recordatorio de carrito abandonado
Tipo de mensaje		Utilidad	Meta Business Agent	Servicio (Service)	Marketing
Base de cobro		Por mensaje	Por token	Por mensaje	Por mensaje
A quién cobra Meta ¹		Proveedor de soluciones ¹ / directa	Empresa directamente	Proveedor de soluciones ¹ / directa	Proveedor de soluciones ¹ / directa

1. Si la empresa se integra mediante un Proveedor de Soluciones (Solution Provider).

Páginas 8 y 9: Ejemplo completo de interacción y desglose de cobro

Ejemplo – La empresa volvió a interactuar con el usuario mediante un mensaje de marketing; cuando el usuario respondió, Meta Business Agent contestó y eventualmente transfirió la conversación a un representante de servicio al cliente.

Meta cobra por cada mensaje de la empresa al usuario, según la categoría del mensaje.

Contenido del mensaje	Remitente	Tipo de mensaje	Categoría	Cobro (desde 1 ago '26)	Cobro (desde 1 oct '26)
Recordatorio de carrito abandonado	Empresa	Plantilla	Marketing	Marketing	Marketing
'¿Tienen esto en talla Chica (Small)?'	Usuario	—	—	Sin cobro	Sin cobro
Respuesta del agente Meta a la pregunta	Empresa	Sin plantilla	Meta Business Agent	Meta Business Agent	Meta Business Agent
'¿Tienen esto en color blanco?'	Usuario	—	—	Sin cobro	Sin cobro
Respuesta del agente Meta a la pregunta	Empresa	Sin plantilla	Meta Business Agent	Meta Business Agent	Meta Business Agent
'Intenté pagar pero mi tarjeta está vencida'	Usuario	—	—	Sin cobro	Sin cobro
Meta Business Agent transfiere a un representante de servicio al cliente	—	—	—	—	—
Representante de servicio responde al usuario	Empresa	Sin plantilla	Servicio	Sin cobro hasta oct '26	Servicio
Confirmación de pedido	Empresa	Plantilla	Utilidad	Utilidad	Utilidad

Regla Fundamental de Mensajes Entrantes

Meta continuará sin cobrar por los mensajes que los usuarios envían a las empresas en WhatsApp.

Página 10: 5 Puntos fundamentales a recordar sobre precios

Lo que debe recordar sobre los precios de Meta Business Agent y los mensajes de servicio:

01. Cualquier mensaje sin plantilla se cobra a partir del 1 de octubre de 2026

Ya sea impulsado por Meta Business Agent o por un humano / solución de IA de terceros, los mensajes sin plantilla entregados durante la ventana de servicio al cliente de 24 horas incurrirán en un cobro.

02. Un solo cobro por mensaje

Un mensaje a un usuario nunca se cobra dos veces. Ya sea con plantilla o sin plantilla, un mensaje tiene solo una categoría y se cobra según esa categoría.

03. El costo de cada mensaje de Meta Business Agent puede variar

El costo es proporcional a la complejidad del mensaje. Una respuesta simple consume menos tokens que una recomendación personalizada de productos. Las empresas pagan proporcionalmente al valor entregado.

04. Meta cobra directamente a los clientes por Meta Business Agent

Esto se alinea con las normas del mercado, donde los proveedores de IA generalmente cobran directamente a los clientes por el consumo de tokens. Se proporcionará una factura mensual al final de cada período de facturación.

05. Meta continuará sin cobrar por los mensajes que los usuarios envían a las empresas en WhatsApp

Todos los mensajes entrantes iniciados por los usuarios permanecen 100% gratuitos para las empresas.

Página 11: Resumen de actualizaciones de precios del H2 2026

Resumen de las actualizaciones de precios del H2'26 entre categorías de mensajes (Cambio | Nuevo)

- A partir del 1 de agosto de 2026, Meta cobrará por los mensajes de Meta Business Agent.
- A partir del 1 de octubre de 2026, Meta cobrará por los mensajes de servicio y los mensajes de utilidad en respuesta a los usuarios.

Criterio	Marketing	Autenticación	Utilidad	Servicio	Meta Business Agent
Objetivo del negocio	Llegar a usuarios	Llegar a usuarios	Llegar / Responder	Responder a usuarios	Responder a usuarios
Inicio de precios	Activo (Live)	Activo (Live)	Activo / 1 oct '26	1 de octubre de 2026	1 de agosto de 2026
Unidad de cobro	Por mensaje	Por mensaje	Por mensaje	Por mensaje	Por token
Tarifas	Más alta vs alt.	Competitiva	Competitiva	Competitiva	Competitiva vs IA
Niveles de volumen ²	✗	✓	✓	✗	✗
Cobra uso de IA	n/a	n/a	n/a	✓ Por proveedor 3P	✓ Un solo cobro
Cobra entrega msj	✓	✓	✓	✓	Incluido en cobro único
Gratis en FEP 72h■	✓	✓	✓	✓	✗
Gratis en CSW 24h ³	✗	✗	✗ (1 oct '26)	✗	✗

Conclusión de Cambios del H2 2026

Por lo tanto, todas las respuestas a los usuarios de WhatsApp (ya sean mensajes de utilidad, servicio o Meta Business Agent) se cobrarán a partir del 1 de octubre de 2026.

Solo durante la ventana de Punto de Entrada Gratuito (FEP) de 72 horas los mensajes de marketing, autenticación, utilidad y servicio permanecerán sin costo.

1. Los mensajes de plantilla se categorizan según las pautas de categorías de plantillas.
2. Las empresas pueden desbloquear precios más bajos en volúmenes más altos a través de niveles de volumen.
3. Dentro de la ventana de servicio al cliente de 24 horas, que se abre y reinicia con cada mensaje del usuario.
4. Dentro de la ventana FEP de 72 horas (abierta al responder en menos de 24h desde anuncios Click-to-WhatsApp o botones de CTA de Facebook).

Página 12: Enlaces de referencia y documentación oficial

- ➔ **Documentación para la plataforma Meta Business Agent:** Guías técnicas y de integración para desarrolladores.
- ➔ **Documentación de precios para Meta Business Agent:** Desglose detallado de valores por millón de tokens y calculadoras.
- ➔ **Facturación para Meta Business Agent:** Procesos de facturación mensual, términos de crédito y formas de pago.

WhatsApp | *from Meta*