

COMERCIOS

3-D Secure: qué cubre el traslado de responsabilidad y qué no

Publicado el 11 de septiembre de 2026

Autenticar un pago con tarjeta traslada el coste del fraude del comercio al emisor, pero solo en algunos pagos y en algunas disputas. Dónde empieza y dónde termina la protección.

3-D Secure es el paso de un pago con tarjeta en línea en el que el banco del titular confirma que es realmente él, normalmente a través de su aplicación bancaria o de un código de un solo uso. Las marcas de tarjetas lo comercializan con sus propios nombres, Visa Secure y Mastercard Identity Check, y en Europa es la forma en que la mayoría de los comercios cumple la exigencia legal de autenticación reforzada de clientes.

Para un comercio su principal atractivo es el traslado de responsabilidad. También es la parte que más se malinterpreta.

Qué es el traslado

Sin autenticación, un comercio en línea soporta el coste del fraude. Si un titular dice «no fui yo», el dinero vuelve y el comercio pierde la venta y el producto.

Cuando un pago se ha autenticado mediante 3-D Secure, esa responsabilidad pasa al emisor de la tarjeta. Si después llega una disputa por fraude, la asume el emisor y el comercio conserva el dinero.

Qué cubre

Solo las disputas planteadas por fraude. Eso es todo.

Qué no cubre

- **Cualquier otro tipo de disputa.** Producto no recibido, no conforme a la descripción, una suscripción cancelada que se sigue cobrando, un reembolso no tramitado: la autenticación no dice nada sobre ninguna de ellas, y el comercio sigue siendo responsable.

- **Los pagos posteriores de una suscripción.** El primer pago, con el cliente presente, puede autenticarse. Las renovaciones que siguen las inicia el comercio, sin titular que autentique, y no llevan traslado.
- **Los pagos en los que el comercio pidió omitir la comprobación.** Las normas europeas permiten exenciones, para importes bajos o para operaciones que el proveedor del comercio considera de bajo riesgo. Si la exención la solicita el comercio, la responsabilidad se queda en el comercio.
- **Algunos comercios y categorías.** Un comercio dentro de un programa de seguimiento de fraude o de contracargos de una marca puede perder el traslado, y ciertas categorías nunca lo reciben por completo.
- **Los pagos intentados pero no completados correctamente.** El traslado depende del resultado de autenticación devuelto, y las normas para un intento difieren entre marcas.

Sin fricción y con desafío

El 3-D Secure moderno no siempre detiene al cliente. El comercio envía al emisor datos del pago, y el emisor lo aprueba en silencio, lo que se llama sin fricción, o pide al titular que confirme, lo que se llama desafío. Ambos cuentan como autenticados, y ambos llevan normalmente el traslado.

Esto importa porque la vieja objeción a 3-D Secure eran las ventas perdidas en la pantalla de desafío. Cuanto mejores son los datos que envía el comercio, más pagos pasan sin él.

Lo que le cuesta

- **Conversión.** Algunos clientes abandonan ante un desafío, y la autenticación de algunos emisores falla por motivos técnicos.
- **Una comisión.** Muchos proveedores cobran por cada autenticación.
- **No necesariamente nada en el recuento de disputas.** Una disputa por fraude sobre un pago autenticado puede no costarle dinero al comercio, pero pregunte a su proveedor si aun así cuenta para la tasa de seguimiento de la marca.

Cómo usarlo bien

1. **Autentique donde está el riesgo de fraude.** Los pedidos de importe alto, los clientes nuevos y los patrones inusuales son donde el traslado compensa su coste.
2. **Use las exenciones de forma deliberada.** Omitir la comprobación en un cliente habitual de bajo riesgo mejora la conversión, pero está eligiendo asumir el riesgo de fraude de ese pago.
3. **Envíe datos completos.** La dirección de facturación, el correo electrónico, la información del dispositivo y el historial de pedidos ayudan al emisor a aprobar sin desafío.
4. **Conserve el resultado.** El resultado de la autenticación es la prueba si aun así se plantea una disputa por fraude.

5. **No lo trate como una cura para los contracargos.** Si la mayoría de sus disputas tratan de entregas o cancelaciones, la autenticación no las reducirá.

La pregunta para su proveedor

Para cada tipo de pago que acepta, primera compra, renovación, compra repetida con un clic y pago exento, pregunte quién asume una disputa por fraude. La respuesta es distinta en cada caso, y el comercio que da por supuesta una sola respuesta para todos lo descubre con un contracargo.

Fuentes

- [Checkout.com: los traslados de responsabilidad en los pagos](#) (en inglés)
- [Ravelin: el traslado de responsabilidad en los contracargos](#) (en inglés)
- [PCI Proxy: el traslado de responsabilidad de 3-D Secure](#) (en inglés)

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/3d-secure-liability-shift/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140