

COMERCIOS

Contracargos: cómo funcionan, cuánto cuestan y cómo mantener baja la tasa

Publicado el 7 de octubre de 2026

Qué ocurre cuando un cliente disputa un pago con tarjeta, por qué un contracargo cuesta más que la venta, cuáles merece la pena impugnar y qué hace bajar la tasa.

Un contracargo es un pago con tarjeta que el banco del cliente revierte. El cliente no le pide el dinero al comercio. Se lo pide al emisor de su tarjeta, y el emisor lo recupera del proveedor de pagos del comercio, que a su vez lo cobra al comercio. Existe para proteger a los titulares frente al fraude y frente a los comercios que no entregan, y funciona esté o no de acuerdo el comercio.

Eso lo distingue de un reembolso en todo lo que importa. Un reembolso es decisión del comercio, cuesta solo la venta y no deja rastro. Un contracargo es decisión del banco, cuesta más que la venta y las marcas de tarjetas lo computan en contra del comercio.

Cómo avanza una disputa

1. **El cliente disputa el cargo** ante su banco. Según las normas de Visa dispone por lo general de hasta 120 días, contados desde la operación o desde la fecha en que debía recibir el producto o el servicio.
2. **El emisor abre la disputa** con un código de motivo y recupera el dinero a través de la marca.
3. **El adquirente carga el importe al comercio**, añade una comisión y le traslada el motivo y el plazo.
4. **El comercio acepta o responde**. Responder, lo que se conoce como representación, significa enviar pruebas de que el cargo era válido. Las marcas conceden unos 30 días en Visa y 45 en Mastercard, pero el plazo del proveedor es más corto y es el que cuenta.
5. **El emisor decide**. Si alguna de las partes rechaza el resultado, el caso puede pasar a prearbitraje y después a la propia marca, donde quien pierde paga otra comisión.

Por qué se producen

Visa clasifica las disputas en cuatro familias, y los códigos de motivo de Mastercard siguen las mismas líneas.

FAMILIA	LO QUE DICE EL CLIENTE
Fraude	«Yo no hice este pago».
Autorización	El pago se cobró sin una aprobación válida.
Errores de procesamiento	Importe incorrecto, moneda incorrecta, cobro duplicado o presentación fuera de plazo.
Disputas de consumo	No recibido, no conforme a la descripción, una suscripción cancelada que se sigue cobrando o un reembolso que nunca llegó.

La familia del fraude esconde dos problemas distintos. Uno es el fraude real, en el que se usó una tarjeta robada. El otro es la compra del propio titular disputada como fraude, lo que suele llamarse fraude amistoso: un cargo que no reconoce en el extracto, la compra de un familiar o una suscripción que olvidó. Cada uno pide un remedio diferente, así que conviene saber cuál tiene usted.

Lo que cuesta cada uno

- **La venta.** El importe íntegro vuelve al cliente.
- **El producto.** Lo que se envió o se entregó rara vez se devuelve.
- **Una comisión.** El proveedor cobra por cada contracargo y, en la mayoría de los casos, conserva la comisión aunque gane el comercio.
- **El tiempo.** Alguien tiene que reunir las pruebas contra un plazo.
- **La tasa.** Cada contracargo suma en la cifra que decide cuánto cuesta la cuenta y si sigue abierta.

Lo último es lo caro. Un solo contracargo es una pérdida pequeña. Una tasa al alza cambia las condiciones de toda la cuenta.

La tasa

La tasa de contracargos es el número de contracargos de un mes dividido entre el número de operaciones. Las marcas aplican sobre ella programas de seguimiento, y un comercio que entra en uno le supone a su adquirente comisiones y escrutinio. Visa suma el fraude notificado a las disputas y considera excesivo el 1,5 %; el programa de Mastercard empieza en el 1,5 % junto con 100 contracargos en un mes. Nuestro artículo sobre las [cuentas de comercio de alto riesgo](#) detalla esos umbrales.

La mayoría de los proveedores actúa mucho antes de esas líneas, y pocos se sienten cómodos por encima del 1 %. Miran la tasa, su tendencia, el reparto de motivos y si el comercio responde siquiera a las disputas.

Cómo evitarlos

La mayoría de los contracargos se decide antes de que termine la venta.

- **Haga que el cargo sea reconocible.** El descriptor de facturación debe ser el nombre que el cliente conoce, con un teléfono o una dirección web cuando la marca lo permita.
- **Haga que un reembolso sea más fácil que una disputa.** Un cliente que puede hablar con alguien y recuperar su dinero no tiene motivo para llamar al banco. Publique la política de devoluciones y responda con rapidez.
- **Facilite la baja.** Indique los cargos recurrentes antes del primer pago, avise a los clientes antes de una renovación y deje de cobrar el día en que cancelan.
- **Entregue, y pueda demostrarlo.** Use envíos con seguimiento para los productos y conserve los registros de acceso de los servicios digitales.
- **Autentique.** Con 3-D Secure, la responsabilidad de la mayoría de las disputas por fraude pasa del comercio al emisor. Las comprobaciones de dirección y de código de seguridad filtran aún más.
- **Use las alertas de disputas.** Los servicios de las marcas, Verifi en Visa y Ethoca en Mastercard, avisan al comercio de una disputa antes de que se convierta en contracargo, para que pueda reembolsarla. Según lo publicado, una disputa no relacionada con fraude resuelta así queda fuera de la tasa de Visa; una de fraude sigue contando.

Cómo impugnarlos

No todos los contracargos merecen ser impugnados. Acepte aquellos en los que el cliente tiene razón, y aquellos en los que las pruebas son escasas o el importe es menor que el tiempo que exige. Impugne el resto, porque los proveedores se fijan en los comercios que nunca responden.

Las pruebas que ganan dependen del motivo:

- **No recibido:** el seguimiento del transportista que muestre la entrega en la dirección indicada, o los registros que muestren que el producto digital se utilizó.
- **No conforme a la descripción:** la descripción del producto que vio el cliente y la correspondencia mantenida con él.
- **Suscripción cancelada:** las condiciones aceptadas al darse de alta, la fecha de la solicitud de baja y las fechas de cobro cercanas.
- **Fraude:** el resultado de 3-D Secure y el historial del cliente. Según la norma Compelling Evidence 3.0 de Visa, dos pagos anteriores no disputados con la misma tarjeta, de entre 120 y 365 días de antigüedad y que compartan datos como la dirección IP o el dispositivo con el pago disputado, pueden resolver una disputa de fraude amistoso a favor del comercio.

Responda al código de motivo planteado y a nada más, sea breve y envíe la respuesta antes del plazo del proveedor.

Hay un error que conviene nombrar. Una vez presentado un contracargo, no reembolse además al cliente. El banco ya ha retirado el dinero, y un reembolso añadido le paga dos veces.

Qué seguir

Cuente los contracargos cada mes, por motivo y por producto. Mida la tasa sobre el número de operaciones y no sobre los ingresos, porque así la miden las marcas. Anote cuántas disputas respondió y cuántas ganó. Un proveedor que revise la cuenta, o que decida si abre una, pedirá exactamente esas cifras.

Fuentes

- [Chargeback Gurus: guía de contracargos de Visa](#) (en inglés)
- [Chargeback Gurus: plazos de los contracargos](#) (en inglés)
- [Chargeback Gurus: el cambio de Visa en las normas de seguimiento](#) (en inglés)
- [Qualpay: Visa Compelling Evidence 3.0](#) (en inglés)

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/chargebacks-explained/>

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