

COMERCIOS, PROVEEDORES E ISO

La regla de pruebas de disputas de Visa cambia el 24 de octubre: lo que deben saber comercios y proveedores

Publicado el 16 de octubre de 2026

A partir del 24 de octubre de 2026, un comercio que se defiende de una disputa por fraude con tarjeta no presente puede usar compras anteriores del titular en otros comercios. Qué cambia, qué no y qué revisar antes de la fecha.

Cuando un titular dice que no hizo una compra en línea, el comercio asume la pérdida salvo que pueda demostrar lo contrario. Visa tiene una regla para ello, conocida como Compelling Evidence 3.0, y el 24 de octubre de 2026 se amplía. La prueba puede incluir ahora compras anteriores del titular en otros comercios, no solo en el que se disputa.

Es un cambio en un único tipo de disputa y es más acotado de lo que sugieren los titulares. Aun así conviene conocerlo antes de la fecha, porque cambia lo que un comercio puede demostrar y lo que un adquirente puede presentar.

Qué es la regla

La regla se aplica a la condición de disputa 10.4 de Visa, otro fraude en entorno de tarjeta no presente. Es la alegación de que el titular no hizo ni autorizó una compra en línea o por teléfono. Algunas de estas alegaciones son lo que el sector llama fraude amistoso: el titular sí hizo la compra, y la olvida o la disputa de todos modos.

Compelling Evidence 3.0 permite al comercio responder con el historial. Si el mismo titular hizo dos compras anteriores que el emisor nunca comunicó como fraude y coinciden suficientes datos con la disputada, las reglas consideran inválida la alegación, y un adquirente puede usar el mismo tipo de prueba al responder a una disputa en la prearbitración.

Qué cambia el 24 de octubre

Para las disputas procesadas a partir de esa fecha, la regla cambia en tres puntos.

	HASTA EL 23 DE OCTUBRE	DESDE EL 24 DE OCTUBRE
De quién son las compras anteriores	La misma credencial de pago, como el número de tarjeta o un token	La misma tarjeta, o una credencial vinculada como un token, en uno o más comercios
Sustituto de la descripción del producto	Un número de pedido, solo en transacciones Visa Secure	Un número de pedido, en transacciones ECI 7 con un CAVV válido, un TAVV válido de Visa Token Service o una Match Key válida de Visa Intelligent Data Exchange
ID de inicio de sesión como dato coincidente	El inicio de sesión en el sitio o la app del propio comercio	También los inicios de sesión en un proveedor de pagos agéntico

En la prearbitración hay un límite nuevo. Un adquirente solo puede presentar datos de transacciones que él mismo aceptó y procesó.

Qué no cambia

- **Las dos compras anteriores.** Siguen haciendo falta dos compras anteriores que cumplan los requisitos. Un comprador sin historial anterior que los cumpla, en este comercio o en cualquier otro, no puede defenderse por esta vía.
- **La antigüedad de las compras.** Cada una debe ser anterior en más de 120 días naturales a la presentación de la disputa y no más de 365 días antes de su fecha de procesamiento. El mínimo de 120 días no se aplica a las transacciones de crédito original.
- **Sin fraude comunicado.** El emisor no debe haber comunicado ninguna de las compras anteriores como fraude antes de procesarse la disputada.
- **Los datos coincidentes.** Deben coincidir el ID o la huella del dispositivo, o la dirección IP, junto con al menos uno de los demás datos de la lista: el ID de inicio de sesión, la dirección de entrega completa, el ID o la huella del dispositivo, o la dirección IP. El ID de dispositivo debe tener al menos 15 caracteres y estar en texto claro. La huella del dispositivo debe tener al menos 20 caracteres y puede estar cifrada con hash. La dirección IP debe ser pública y estar en texto claro.
- **La descripción.** Hace falta una descripción detallada de lo comprado para la compra disputada y para las dos anteriores.

Lo que la regla no hace

- **No cubre otras disputas.** Mercancía no recibida, no conforme con la descripción y suscripciones canceladas son condiciones distintas con sus propias pruebas.

- **No es una garantía.** Fija lo que un comercio puede presentar, y el emisor aún puede rechazar la responsabilidad.
- **No sustituye las reglas de 3-D Secure.** 3-D Secure tiene reglas propias de autenticación y de traspaso de responsabilidad, que este cambio no sustituye. Las explicamos en [nuestro artículo sobre el traspaso de responsabilidad](#).
- **No se aplica a Mastercard.** Es una regla de Visa.
- **No se aplica en todas partes.** En Chile no se aplica la disposición entre comercios para las disputas inválidas.

Hay un punto que el texto de la regla no resuelve. No dice cómo obtendría un comercio los datos de compra de otro, y el límite de la prearbitración implica que un adquirente solo puede usar los suyos. Que la regla ampliada ayude a un comercio concreto dependerá de los servicios de intercambio de datos y de lo que admita su adquirente. Consulte con el adquirente antes de contar con ella.

Qué hacer antes del 24 de octubre

Para los comercios:

1. **Conserve los datos.** La ventana de prueba llega a 365 días, así que le aconsejamos guardar los registros de pedido con el ID de inicio de sesión, la dirección de entrega, los datos del dispositivo y la IP de cada pago al menos ese tiempo, de forma que luego puedan cotejarse. La regla de Visa fija la ventana, no un plazo de conservación, y sus propias obligaciones de privacidad siguen vigentes.
2. **Regístrelos bien.** Los datos de coincidencia deben estar en texto claro, con una longitud mínima para los identificadores de dispositivo. Un valor con hash solo es aceptable en la huella del dispositivo.
3. **Describa lo vendido.** Salvo la vía estrecha del número de pedido que muestra la tabla, un número de pedido por sí solo no es una descripción detallada de los bienes o servicios comprados.
4. **Pregunte a su proveedor.** Pregunte si admite el cambio de octubre y en qué forma deben llegarle las pruebas.

Para adquirentes y proveedores:

1. **Revise el circuito de presentación.** Asegúrese de que las pruebas de sus comercios cumplen los nuevos formatos y de que sus sistemas solo presentan datos que usted procesó.
2. **Cuide los datos del dispositivo.** La regla considera similares el ID y la huella del dispositivo, así que un adquirente no puede aportar ambos y debe ofrecer otro dato en lugar del segundo.
3. **Informe a los comercios.** Los que tienen muchas alegaciones de fraude con tarjeta no presente son los que más ganan y los que más pueden equivocarse.

Por qué importa más allá de una disputa

Cada contracargo cuenta en la tasa de un comercio, y los proveedores tratan esa tasa como señal de riesgo. Una regla que permite a un comercio rebatir el fraude amistoso con su historial es también una regla que mantiene baja la tasa. Nuestro artículo sobre [contracargos](#) explica por qué importa la tasa, y el de [cuentas de comercio de alto riesgo](#) muestra qué hace un proveedor cuando sube.

Cómo puede ayudar Payments Marketplace

Payments Marketplace no procesa pagos ni impugna disputas, y no puede cambiar lo que Visa permite. Lo que hace es ayudar a un negocio a encontrar un proveedor que le convenga antes de solicitar. Su comprobación previa gratuita evalúa su negocio frente a las reglas de análisis publicadas de cada proveedor y revisa su sitio web en busca de las políticas y los datos de empresa cuya ausencia suele provocar disputas, para que los corrija antes.

Después puede enviar una solicitud anonimizada al proveedor que elija. Este no ve nombre ni datos de contacto hasta que acepta, y una coincidencia es una presentación, no una aprobación: el proveedor sigue decidiendo. Los proveedores reciben las solicitudes ya filtradas según sus criterios, sin la identidad del comercio hasta que aceptan.

Los comercios pueden [realizar la comprobación previa gratuita](#). Los proveedores pueden leer [cómo funciona para proveedores](#) y los ISO [cómo funciona para ISO](#).

Fuentes

- [Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules, 18 de abril de 2026](#): la entrada del resumen de cambios para el 24 de octubre de 2026 y las secciones 11.7.5.3 y 11.7.5.6 sobre la condición de disputa 10.4
- [Pulse: los cambios de Visa en Compelling Evidence 3.0 el 24 de octubre](#)

Leer en línea: <https://payments-marketplace.com/es-ES/insights/visa-compelling-evidence-october-2026/>

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