

Disputas y 3D Secure (3DS) en pagos online

Última actualización: 25/09/2026 · <https://academy.delitbee.com>

Cuando vendes online, especialmente en sectores como la hostelería o restauración, es posible que te enfrentes a **disputas de pago**. Esto ocurre cuando un cliente impugna un cargo con su banco. En la mayoría de los casos, el banco devuelve el dinero automáticamente al cliente, y tú, como comerciante, puedes quedarte sin el dinero y sin el producto o servicio entregado.

Para protegerte de estas situaciones, es importante entender cómo funcionan las disputas y cómo puede ayudarte **3D Secure (3DS)** y otras opciones que ofrecemos.

⚠ ¿Qué es una disputa?

Una **disputa** (también llamada *chargeback*) ocurre cuando un cliente contacta a su banco para decir que no reconoce un cargo. Esto puede pasar por varias razones:

- El cliente no reconoce el nombre del comercio en su extracto bancario.
- Cree que fue cobrado por error o por duplicado.
- Dice que nunca recibió el producto o servicio.
- Niega haber hecho la compra (fraude).

Cuando esto ocurre, los procesadores de pago (en nuestro caso Stripe) tienen la obligación legal de bloquear los fondos y abrir automáticamente un proceso en el que puedes presentar pruebas para defender la transacción. Pero **no hay garantía de ganar la disputa**, y en muchos casos el banco decide a favor del cliente, si se pierde la disputa los fondos se devuelven al cliente y se carga un coste de gestión. Ten en cuenta que aceptar una disputa equivale a perderla.

Información detallada:

[Aspectos básicos de los contracargos: qué son y cómo las empresas pueden evitarlos | Stripe](#)

🔒 ¿Qué es 3D Secure (3DS) y por qué es importante?

3D Secure es un sistema de autenticación adicional para pagos online. Cuando está activado, el cliente debe verificar su identidad antes de que se complete el pago (por ejemplo, introduciendo un código enviado a su móvil o accediendo a su app bancaria).

Ventajas:

- **Protección contra disputas por fraude:** Si el pago se autentica con 3DS, y más tarde el cliente lo impugna diciendo que no lo hizo, tú estás protegido. Stripe y los bancos lo reconocen como una transacción autorizada.
- **Obligatorio en muchas regiones:** En la Unión Europea y Reino Unido, el uso de 3DS es obligatorio en pagos a partir de cierto importe para cumplir con la normativa PSD2.

Inconvenientes:

- **Puede afectar la conversión:** Algunos clientes abandonan la compra si el proceso de verificación es complicado o tarda demasiado. Esto puede ser más notable en compras de importe bajo o en clientes menos acostumbrados a validar pagos online.

📦 Opciones para la prevención y gestión de disputas

Actualmente, el volumen de disputas suele ser bajo para la mayoría de nuestros clientes, por lo que **recomendamos mantener la configuración inicial (Opción 1)**. Sin embargo, es importante que conozcas las siguientes opciones en caso de que tu volumen de disputas aumente o si prefieres una solución diferente:

- **Opción 1: Estándar (3DS solo en casos obligatorios)**
 - 3DS está desactivado para pagos de importe bajo.
 - Las disputas por fraude deberán ser asumidas por el comercio.
 - Se aplicará un coste de gestión de **20€ por cada disputa perdida** (aceptar una disputa equivale a perderla).
- **Opción 2: 3DS Activado para todos los pagos (con coste adicional)**
 - 3DS estará activado para todas las transacciones online.
 - Esto reduce casi al 100% las disputas por fraude, ya que el pagador debe autenticar la compra.
 - Esta opción conlleva un coste adicional de **0,04€ por cada pago online** procesado.

- Es importante tener en cuenta que la activación de 3DS podría afectar ligeramente la tasa de conversión de compra, ya que añade un paso adicional al proceso de pago.
- **Opción 3: Protección total contra disputas por fraude (con coste adicional)**
 - 3DS permanece desactivado por defecto (similar a la Opción 1).
 - **Delitbee se hará cargo del coste de las disputas por fraude.**
 - Esta opción implica un **coste adicional del 0,4% sobre el valor total de cada pedido** procesado.

📖 Preguntas frecuentes

- **¿Puedo desactivar 3DS si ya está activo?** Sí, aunque no lo recomendamos si estás empezando o si has tenido disputas recientemente.
- **¿Hay un coste adicional en las disputas?** Sí. Cada disputa perdida tiene un coste de gestión de 20€, que se descuenta automáticamente. Aceptar una disputa equivale a perderla, por lo que también se aplica. El coste únicamente no se aplica cuando la disputa se contesta aportando pruebas y se gana.
- **¿3DS garantiza que no habrá disputas?** No, pero **sí te protege en caso de que el cliente niegue haber hecho la compra**. Aún podrías recibir otras disputas (por ejemplo, por producto no entregado), pero reduces significativamente el riesgo de fraude.



Si tienes dudas o necesitas que revisemos la configuración de tus pagos, escríbenos a support@delitbee.com o desde el chat de <https://portal.delitbee.com/> y te ayudaremos.