

Temas de Actualidad Relacionados con la Resolución de Controversias—Noviembre del 2024

**Resumen:** Diseñada para ayudar a los clientes con sus operaciones internas, la edición más reciente de los temas de actualidad relacionados con la resolución de controversias incluye orientación sobre controversias y otros recordatorios y anuncios importantes.

Visa está comprometida a ofrecer información actualizada en materia de controversias para ayudar a los clientes con sus operaciones internas.

Para todas las controversias, los clientes deben cumplir con las Reglas de Visa (o cualquier otra guía o documento relacionado con controversias que Visa proporcione, basado en las Reglas de Visa) y deben proporcionar la información y/o documentación de apoyo adecuada. A menos que se indique lo contrario, la siguiente información aplica a todas las regiones de Visa.

Optimización del Arbitraje: Mejorando su Estrategia de Arbitraje con Visa

El nuevo servicio de Optimización del Arbitraje está diseñado para dar a los clientes acceso a expertos de Visa en controversias y permitirles entender la mejor manera de mejorar la eficacia en la etapa de arbitraje. El servicio incluye un análisis integral de los casos de arbitraje, identificando las razones de los casos ganados/perdidos y la reducción de las cantidades de controversias perdidas. Los clientes reciben orientación personalizada para mejorar el uso y la eficacia del arbitraje, maximizando el valor de sus servicios de arbitraje.

Visite la página [Visa Dispute Optimization](#) en Visa Access (antes Visa Online) para obtener más información. Para más información, comuníquese con su Representante de Visa o envíe un correo electrónico a [VDO@visa.com](mailto:VDO@visa.com).

Mercancía No Recibida

En controversias de transacciones cara a cara donde el adquirente confirma que el tarjetahabiente tomó posesión de la mercancía, el emisor tiene que explicar en su pre-arbitraje por qué el tarjetahabiente afirma no haber recibido la mercancía. Esto aplica cuando la transacción ocurrió en un ambiente de tarjeta presente con Modos de Entrada en POS 90, 05, 07 o 91.

Además, si la mercancía estaba programada para ser entregada o recogida en una fecha u hora posterior, el emisor tiene que proporcionar evidencia que respalde esta reclamación. El hecho de no cumplir con estos requisitos podría provocar un fallo desfavorable.

De un Vistazo			
Público		Impacto	
Adquirentes		Solo para estar al tanto	
Emisores			
Procesadores			
Agentes			
Redes		Impactos Especiales	
Visa Network	✓	Procesamiento de Europa	
Interlink Network	✓	Afecta a los Comercios	
Plus Network	✓	Impacto Regulatorio	
V PAY		Impacto de BER	
Categoría		Tipo de Artículo	
Resolución de Controversias		Nuevo	
Productos/Sistemas Impactados			
Reglas de Visa, controversias, arbitraje			

## Agentes Terceros/Proveedores

Para transacciones realizadas a través de proveedores o agentes terceros, un derecho de controversia conforme a la Condición de Controversia 13.1: Mercancía/Servicios No Recibidos aplica cuando el proveedor de servicios no entrega los bienes o servicios comprados. Esta controversia se iniciaría contra el adquirente del proveedor o agente tercero, que es el comercio registrado y es en última instancia responsable de la transacción.

**Nota:** Los tarjetahabientes primero tienen que intentar resolver la controversia con el comercio que consta en registros (el proveedor o agente tercero) a menos que las leyes o regulaciones locales lo prohíban. Además, el comercio que consta en registros no debe dar instrucciones al tarjetahabiente para que solicite el reembolso directamente del proveedor de servicios.

## Servicios o Mercancía Alternos Ofrecidos por el Comercio

Si un comercio no puede o no desea proporcionar a un tarjetahabiente el servicio o los bienes comprados, y sugiere que sean ofrecidos por un comercio diferente, el tarjetahabiente no está obligado a aceptar. Esta decisión queda a discreción del tarjetahabiente. Los derechos de controversia están disponibles dependiendo de la situación.

Por ejemplo: Un tarjetahabiente compró un boleto aéreo a París, pero no recibió los servicios porque el comercio cerró el negocio. Un Emisor inicia una Controversia conforme a la Condición de Controversia 13.1: Mercancía/Servicios No Recibidos. En la respuesta a la controversia, el adquirente proporciona una refutación planteando que se había contratado a otro comercio para llevar a cabo el vuelo a nombre del primer comercio y, por consiguiente, estaban disponibles los servicios. El emisor sigue adelante con la controversia planteando que el tarjetahabiente no desea usar los servicios alternos ofrecidos e intentó resolver la controversia con el comercio. En este caso, si se cumplieran todos los demás requisitos y plazos, Visa fallaría a favor del emisor.

## Recordatorio: Condición de Controversia 11.3: Sin Autorización/Presentación Tardía

La sección Transaction and Processing Timeframes de las Reglas de Visa (No. de Identificación: 0031022) ayuda a determinar si una transacción se procesó dentro del plazo requerido. Esto informa si hay derechos de controversia disponibles conforme a la Condición de Controversia 11.3: Sin Autorización/Presentación Tardía. Para calcular el plazo, los clientes tienen que consultar la fecha en que se obtuvo la respuesta de aprobación en el registro de autorización y la fecha de procesamiento de la transacción en el registro de compensación. La fecha de autorización y la fecha de procesamiento de la transacción se cuentan como un día cada una.

Además, los clientes tienen que consultar la tabla Permitted Variations between the Authorization Amount and the Clearing Amount (No. de Identificación: 0030940), que identifica los tipos de comercio a los que se les permite presentar solicitudes de autorización diferentes del monto final de la transacción.

## Derecho de Cumplimiento para Prohibición de Nueva Presentación de Transacción Devuelta

Visa recuerda a los adquirentes que deben informar a sus comercios que no deben volver a facturar las transacciones previamente cuestionadas. Si una transacción previamente cuestionada es devuelta al comercio y luego vuelve a ser facturada a la cuenta del tarjetahabiente, el emisor puede presentar un caso de pre-cumplimiento conforme a la sección Prohibition of Resubmission of Returned Transaction de las Reglas de Visa (No. de Identificación: 0003022). Visa puede imponer sanciones técnicas al adquirente si el caso se presenta como cumplimiento y resulta en una violación.

## Intento de Resolución Prohibido por Leyes o Regulaciones Locales

Cuando se requiere un intento de resolución, el tarjetahabiente primero tiene que intentar resolver el problema directamente con el comercio después de la última fecha prevista de recepción. Si no se logra ninguna resolución, el emisor puede procesar una controversia, certificando que el tarjetahabiente intentó resolver el problema con el comercio.

En casos específicos en los que las leyes o regulaciones locales impiden la resolución directa, el emisor puede certificar esto al procesar la controversia. Durante la etapa de respuesta a la controversia, el adquirente tiene la oportunidad de impugnar la reclamación del emisor. El emisor debe entonces proporcionar evidencia de dichas leyes en la etapa de pre-arbitraje. No hacerlo podría provocar un fallo desfavorable.

## Comprendiendo la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad

Visa recuerda a los emisores que la Condición de Controversia 13.3: No es lo Descrito o Mercancía Defectuosa/Servicios de Baja Calidad aplica específicamente cuando un tarjetahabiente cancela una transacción debido a una controversia sobre la calidad de mercancía/servicios. Como se establece en las Reglas de Visa (No. de Identificación: 0030329), el emisor tiene la obligación de proporcionar la fecha de cancelación cuando el tarjetahabiente:

- Devuelve o intenta devolver la mercancía
- Cancela los servicios
- Solicita un crédito de parte del comercio

Es crucial tener en cuenta que la controversia solo es válida para la porción no utilizada del servicio, o por el valor de la mercancía que el tarjetahabiente devolvió o intentó devolver. Por ejemplo, una reservación de hotel no sería elegible para la controversia si el tarjetahabiente se hubiera hospedado durante toda la duración de su reservación y luego intentara cancelarla.

Si un tarjetahabiente tiene la intención de cancelarla, debe abstenerse de usar el servicio e informar al hotel de su intención de cancelar y marcharse. Cuando se inicia una controversia, el emisor tiene que indicar claramente la fecha en que el tarjetahabiente canceló su reservación y se marchó del hotel.

## Código de Resultado “U” del Servicio de Verificación de Direcciones

Visa recuerda a los clientes que para las transacciones domésticas en EE. UU., Reino Unido y Canadá, no se permite una controversia por fraude para una transacción autorizada cuando:

- El adquirente intentó autenticar al tarjetahabiente a través del Servicio de Verificación de Direcciones (AVS) y
- El adquirente recibió un código de resultado de “U” (AVS no puede verificar).

Sin embargo, esta condición no aplica si el emisor no pudo responder a una solicitud de autorización de AVS debido a que la transacción se intentó hacer con una tarjeta Visa Comercial o una tarjeta prepagada no recargable.

## Aplicación de Créditos de Comercio a una Transacción Diferente

Un emisor no puede afirmar que un crédito asociado o un crédito al que hace referencia un adquirente en respuesta a una controversia aplica a una transacción diferente si la fecha de procesamiento de la transacción cae más allá del límite de tiempo permitido para iniciar una controversia. Los créditos solo pueden aplicarse a

transacciones que no sean la transacción en controversia, siempre que no tengan más de 120 días a partir de la fecha en que se procesó la controversia.

Por ejemplo: El 1º de agosto del 2024 se inició una controversia. El emisor quiere aplicar un crédito referido a una transacción diferente que se procesó el 2 de abril del 2024. Sin embargo, dado que la fecha de inicio de la controversia es 121 días después de la fecha de procesamiento de la transacción de abril, el emisor no puede aplicar el crédito a esta transacción.

**Nota:** Esta regla no aplica si el comercio especifica que el crédito en particular no se relaciona con la transacción en controversia y sí aplica a transacciones con más de 120 días de antigüedad.

## Actualizaciones de los Recursos para la Resolución de Controversias de Visa

La guía *Visa Dispute Management Guide for Issuers and Acquirers* ahora está disponible en la página de controversias [References, Education Materials and Training](#) en Visa Access. La guía está diseñada para simplificar el proceso de resolución de controversias de Visa y reemplaza la guía *Visa Back Office Dispute Management Guide* por herramientas y recursos actualizados para mejores prácticas.

Además, hay disponible una versión actualizada del documento *Visa Dispute Resolution—Frequently Asked Questions and Case Studies*. Este recurso ofrece respuestas integrales a preguntas comunes, junto con estudios de casos del mundo real sobre la resolución de controversias de Visa.

## Ganador del Concurso de Estudio de Caso de Agosto del 2024

Visa felicita a Elizabeth Spurling de Wells Fargo por ser la ganadora del Estudio de Caso de Visa “Kimono No-Show”.

**Respuesta Correcta:** Visa determinó que la controversia del emisor conforme a la Condición de Controversia 13.1: Mercancía No Recibida/Servicios No Prestados es inválida. El adquirente aseveró que se tomó posesión del kimono en el punto de venta. El emisor no presentó documentación para respaldar que aunque la transacción tuvo lugar en persona, el comercio había acordado enviar los bienes al tarjetahabiente en Los Ángeles. El emisor, por lo tanto, es financieramente responsable del monto en controversia.

## Nuevo Concurso de Estudio de Caso

Este artículo incluye un nuevo concurso de estudio de caso. Lea el estudio de caso y [participe para ganar](#).

### Para Más Información

La sección [Visa Dispute Resolution](#) en Visa Access proporciona los recursos más actualizados sobre resolución de controversias para operaciones internas. Se recomienda a los clientes que visiten esta sección para acceder a todo lo relacionado con controversias: reglas, preguntas frecuentes, estudios de casos, guías de referencia, recursos de capacitación y mucho más.

[Visa Rules Library](#)

### Información de Contacto

Comuníquese con Soporte para Controversias a [DisputeSupport@visa.com](mailto:DisputeSupport@visa.com).

**Aviso:** La información, los materiales y cualquier recomendación contenidos o a los que se haga referencia en el presente documento (colectivamente, "Información") se le proporcionan exclusivamente en su calidad de cliente de Visa Inc. (a través de sus compañías operativas Visa U.S.A. Inc., Visa International Service Association, Visa Worldwide Pte. Ltd, Visa Europe Ltd., Visa International Servicios de Pago España, S.R.L.U. y Visa Canada Corporation) (colectivamente, "Visa") o su agente autorizado, o como participante en el sistema de pagos de Visa.

Al aceptar la Información, usted reconoce que la Información es confidencial y está sujeta a las restricciones de confidencialidad que contienen las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa y/u otros términos de confidencialidad aplicables entre usted y Visa ("Restricciones de Confidencialidad"), los cuales limitan su uso y divulgación de la Información y abordan los comentarios y sugerencias y las patentes. Usted acepta mantener la Información confidencial y no usar la Información para ningún propósito que no sea en su calidad de cliente de Visa Inc. o de participante del sistema de pagos de Visa en conformidad con las Restricciones de Confidencialidad.

Usted podrá diseminar la Información a un comercio que participa en el sistema de pagos de Visa solamente si: (i) usted cumple el rol de "adquirente" dentro del sistema de pagos de Visa; (ii) usted tiene una relación directa con dicho comercio que incluye una obligación de mantener la confidencialidad de la Información; y (iii) la Información está designada como información que "afecta a los comercios" según lo demostrado por el ícono de una fachada de tienda en el comunicado. Usted debe asegurarse de que el comercio que recibe tal Información mantenga la confidencialidad de la misma y solo la divulgue o use en la medida que sea "necesario saber" dicha Información y solo en su capacidad de participante en el sistema de pagos de Visa. Salvo que se disponga lo contrario aquí o conforme a las Restricciones de Confidencialidad aplicables, la Información solamente puede ser diseminada dentro de su organización en la medida que dicha divulgación sea necesaria para permitir su participación en el sistema de pagos de Visa.

Visa no se responsabiliza por errores ni omisiones en esta publicación. La Información se proporciona "TAL CUAL ESTÁ" y tiene carácter informativo solamente y no se deberá usar para asesoramiento operativo, jurídico, técnico, impositivo, financiero, de mercadeo o de otra índole. Visa tampoco hace ninguna declaración ni da ninguna garantía con respecto a la exactitud o la integridad de la Información ni asume ninguna responsabilidad que fuera consecuencia del hecho de basarse en o usar dicha información. Por este medio le comunicamos que la Información puede constituir información no pública importante conforme a las leyes federales de títulos-valores de EE. UU. y que la compra o venta de títulos-valores de Visa estando consciente de tal información no pública importante constituiría una violación de las leyes federales aplicables de títulos-valores de EE. UU. La participación en los servicios está sujeta a los términos y condiciones de Visa establecidos en los acuerdos de participación del programa y la documentación relacionada.

Los beneficios son solo ilustrativos y dependen de factores comerciales y detalles de implementación. Las marcas comerciales, los logotipos, los nombres comerciales y las marcas de servicio, tanto registrados como sin registrar (colectivamente las "Marcas Comerciales") son Marcas Comerciales propiedad de Visa. Todas las demás Marcas Comerciales que no se atribuyen a Visa son propiedad de sus respectivos dueños, se usan solo a los fines ilustrativos y no implican respaldo del producto o afiliación con Visa, a menos que la Información indique lo contrario. Los términos en mayúsculas que no se definen de otro modo en el presente documento tienen los significados dados a ellos en las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa.

© 2024 Visa. Todos los Derechos Reservados.