



Tu Guía para Prevenir y Gestionar Los Contracargos en Shopify en 2022

Tabla de Contenidos

¿Qué son los Contracargos en Shopify?	2
¿De Cuánto Es la Tarifa de Contracargos en Shopify?	3
Las Causas Principales de los Contracargos en Shopify	4
Cómo Afectan los Contracargos en Shopify a tu Negocio de Venta en Línea	5
Cómo Evitar los Contracargos en Shopify	6
Soluciones de Prevención de Contracargos en Shopify	6
Cómo Lidiar con Disputas de Contracargos en Shopify en tu Tienda	9
Cómo SEON Puede Protegerte De los Contracargos en Shopify	11
Preguntas Frecuentes	12
¿Shopify tiene protección de contracargos?	12
¿Qué significa el contracargo en Shopify?	12
¿Cómo ganar un contracargo en Shopify?	12
Fuentes	12



Los contracargos en Shopify nunca son una sorpresa agradable. Veamos cómo gestionarlos dentro de la plataforma y prevenir que sucedan en primer lugar con herramientas de contracargo y fraude.

¿Qué son los Contracargos en Shopify?

Un contracargo en shopify es lo que sucede cuando un tarjetahabiente tiene un problema con un pago realizado en tu tienda de Shopify. Su banco realizará una investigación y te solicitará un reembolso por la cantidad total.

Como comerciante, también tendrás que pagarle un cargo administrativo a Shopify, conocido como una tarifa de contracargo. Y tal vez también tengas que pagar más cargos de procesamiento, directamente a sus emisores, dependiendo de quién gestiona tus pagos.

Los contracargos en general son devastadores para las tiendas en línea y, debido a sus costos asociados, su valor real puede ser **hasta 2.60 veces** el costo de la mercancía perdida.

En el mejor de los casos, podrías comenzar un proceso de disputa de contracargo, lo cual consume tiempo y es complejo. En el peor de los casos, perderás la venta, no recuperarás el artículo y terminarás pagando todos los cargos administrativos y de procesamiento de tu propio bolsillo.

Puede que tu reputación también se vea afectada, especialmente si el comprador legítimo te culpa por aceptar un cargo fraudulento en primer lugar.

Trabajar con Shopify es el mismo caso, ya que la plataforma de comercio electrónico le pasará el costo de los contracargos a sus usuarios. En otras palabras, no ofrece un servicio de recuperación de contracargo, ya sea que operes con los pagos a través de Shopify o una pasarela de pago alternativa.

De hecho, este es el aviso que dan al respecto de los contracargos:

Precaución

Shopify no se hace responsable de los contracargos que hayan tenido lugar al usar nuestra plataforma. Shopify no está involucrado en la toma de decisiones en torno a la resolución de los contracargos.

Un aviso de las preguntas frecuentes de contracargos de Shopify

Así que depende de ti como comerciante proteger tu negocio de los contracargos.

¿De Cuánto Es la Tarifa de Contracargos en Shopify?

La tarifa administrativa que tendrás que pagarle a Shopify además de emitir el contracargo varía según tu país o región. Al momento de redactar esta guía, es como se muestra a continuación.

Ten en cuenta de que podrían haber incluso más cargos adicionales pagados directamente a partes terceras.

- | **25 AUD en Australia**
- | **15 CAD en Canadá**
- | **15 EUR en Austria, Dinamarca, Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, Bélgica y España**
- | **15 EUR + 23% de IVA en Irlanda**
- | **85 HKD en Hong Kong**
- | **1,300 JPY en Japón**
- | **20 NZD en Nueva Zelanda**

- | 15 SGD en Singapur
- | 15 EUR o 150 SEK en Suecia, según la divisa del pago
- | 10 GBP en Reino Unido
- | 15 USD en Estados Unidos

Las Causas Principales de los Contracargos en Shopify

Estas son las principales razones por las que podrías recibir una solicitud de contracargo de tu tienda de Shopify.

- | **Error del comerciante:** accidentalmente enviaste el artículo incorrecto, olvidaste aplicar un descuento o cometiste un error al describir o registrar tu producto o servicio.
- | **Cliente insatisfecho:** mientras que un cliente descontento normalmente debería contactarte respecto a un reembolso o a cualquier cosa por la que no estén satisfechos, algunos optan por realizar directamente el proceso de solicitud de contracargo.
- | **Pagos no autorizados:** esto se conoce también como fraude no familiar, ya que usualmente sucede cuando miembros de la familia, como niños o dependientes, compran en Shopify sin autorización.

Después, está el problema del fraude. Este se divide en dos categorías principales:

- | **Fraude obvio:** el número de tarjeta de crédito fue robado por estafadores (o lo más probable adquirido en la dark web) y el tarjetahabiente legítimo está solicitando el reembolso de sus fondos. Para esto fue que se estableció el sistema de contracargos, para aumentar la confianza en los [pagos de tarjeta no presente](#), también en línea.
- | **Fraude amistoso:** se le conoce también con el nombre de abuso de contracargo o comprador mentiroso, y sucede cuando un tarjetahabiente legítimo realiza una solicitud de contracargo ilegítima. Por ejemplo, podía mentir sobre la calidad del artículo o decir que nunca lo recibió.

[El fraude amistoso](#) es particularmente difícil de combatir porque tienes que comprobar las malas intenciones del cliente.



20%

El fraude amistoso aumenta un 20% cada dos años

86%

probablemente el 86% de los contracargos son fraude amistoso

Fuente: Expert Market

Cómo Afectan los Contracargos en Shopify a tu Negocio de Venta en Línea

Los contracargos en Shopify pueden tener un impacto sumamente negativo en tu tienda en línea. Tú:

- | le pagarás la tarifa administrativa a Shopify;
- | potencialmente pagar+as cargos adicionales a las pasarelas de pago o bancos emisores;
- | desperdiciarás tiempo con el proceso de disputa y resolución;
- | a menudo perderás el artículo y la venta;
- | potencialmente afectará tu reputación.

Para empeorar las cosas, si tu tasa de contracargo es muy alta, podrías comenzar a pagar una tarifa de transacción más alta en cada uno de tus pagos. De hecho, es incluso posible para los comerciantes que incurran en demasiados contracargos acabar en listas negras, con lo cual ya no pueden aceptar tarjetas como formas de pago (por ejemplo, pagos con Visa).

Esto es precisamente lo que le sucede a los vendedores de alto riesgo que experimentan contracargos por encima del límite de tasa de contracargos (este número varía entre el 1 y el 5% dependiendo de la red de tarjetas).

Por último, intentar prevenir los contracargos también puede ser contraproducente.

Podrías ser demasiado estricto con los pagos, lo cuál añadiría mucha fricción en la fase de pago y crearía rotación de clientes. En otras palabras, al añadir demasiados obstáculos para verificar una tarjeta, podrías ahuyentar a tu clientela.

Cómo Evitar los Contracargos en Shopify

Antes de revisar aplicaciones desarrolladas específicamente para los contracargos en Shopify, comencemos con algunas cuestiones generales. Los siguientes pasos están diseñados para evitar los contracargos por parte de clientes insatisfechos:

- **Establecer flujos de trabajo de seguimiento de órdenes:** informar a tus clientes de dónde está su paquete en todo momento puede ahorrarte muchos problemas a largo plazo.
- **Realiza envíos ágiles:** estudios de Kount muestran que el 45% de las solicitudes de contracargo se deben a un retraso en el envío.
- **Mejora tu servicio al cliente:** la comunicación es fundamental para solventar los problemas de tu tienda de Shopify, y ayudar con el proceso de contracargos no es la excepción, especialmente dado que un reembolso es menor pérdida que un contracargo.
- **Reescribe las políticas de tu tienda:** este paso tiene que ver con establecer expectativas de cliente. Tus términos y condiciones deberían estar escritos de forma clara y simple para evitar los malos entendidos con tus clientes.
- **Dedica más tiempo a las descripciones de producto:** otra forma de evitar malos entendidos con tu clientela.

Por último, debemos mencionar como Shopify ofrece algunas opciones listas para usarse para ayudarte en la detección de fraude y contracargos, y lo que estas pueden y no pueden hacer por el comerciante.

Soluciones de Prevención de Contracargos en Shopify

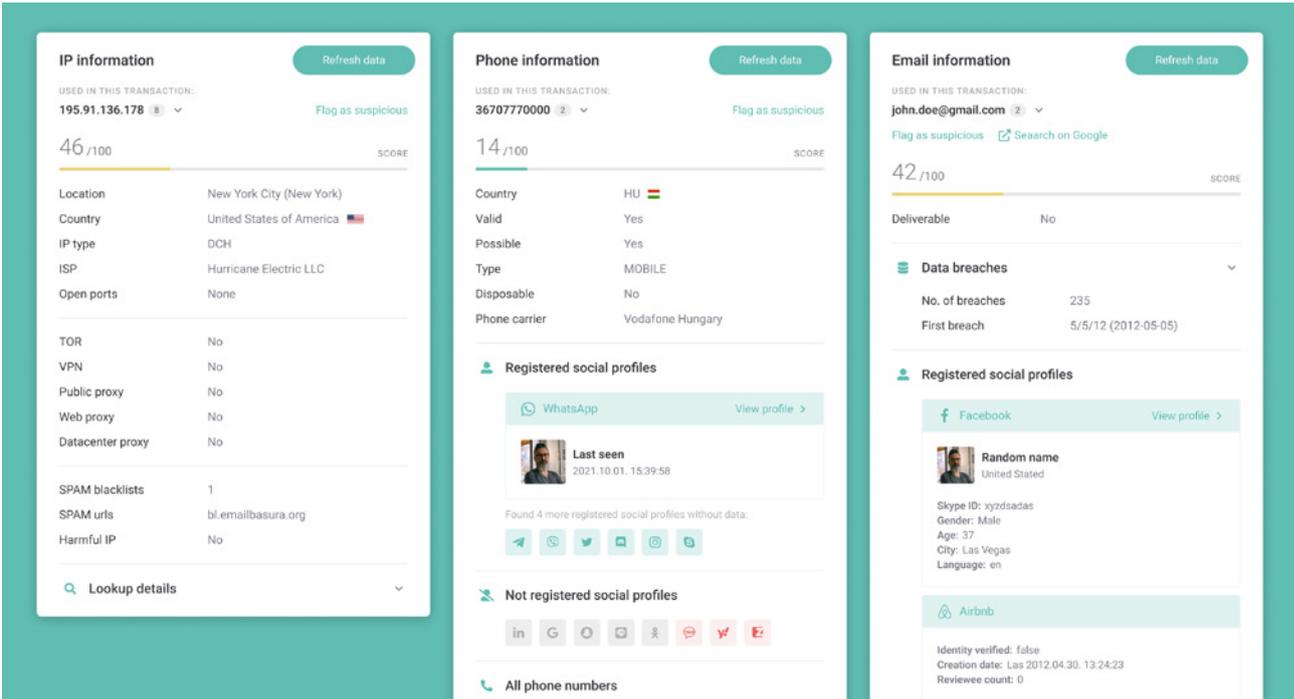
Si se te complica combatir los contracargos en Shopify, la buena noticia es que hay una gran variedad de herramientas especializadas disponibles directamente en la App Store de Shopify.

Así es como funcionan las mejores:

- 1 **Obtener datos de usuarios como la dirección de IP, el correo electrónico o el número de teléfono.**

- 2 Estos datos pueden ser enriquecidos para revelarnos más acerca del comprador.
- 3 Los puntos de datos resultantes son alimentados por reglas de riesgo.
- 4 Estas reglas ayudan a calcular una puntuación que refleja lo riesgosa que es la transacción.
- 5 Dependiendo de esto, el comerciante puede -automática o manualmente- aceptar o rechazar la venta.

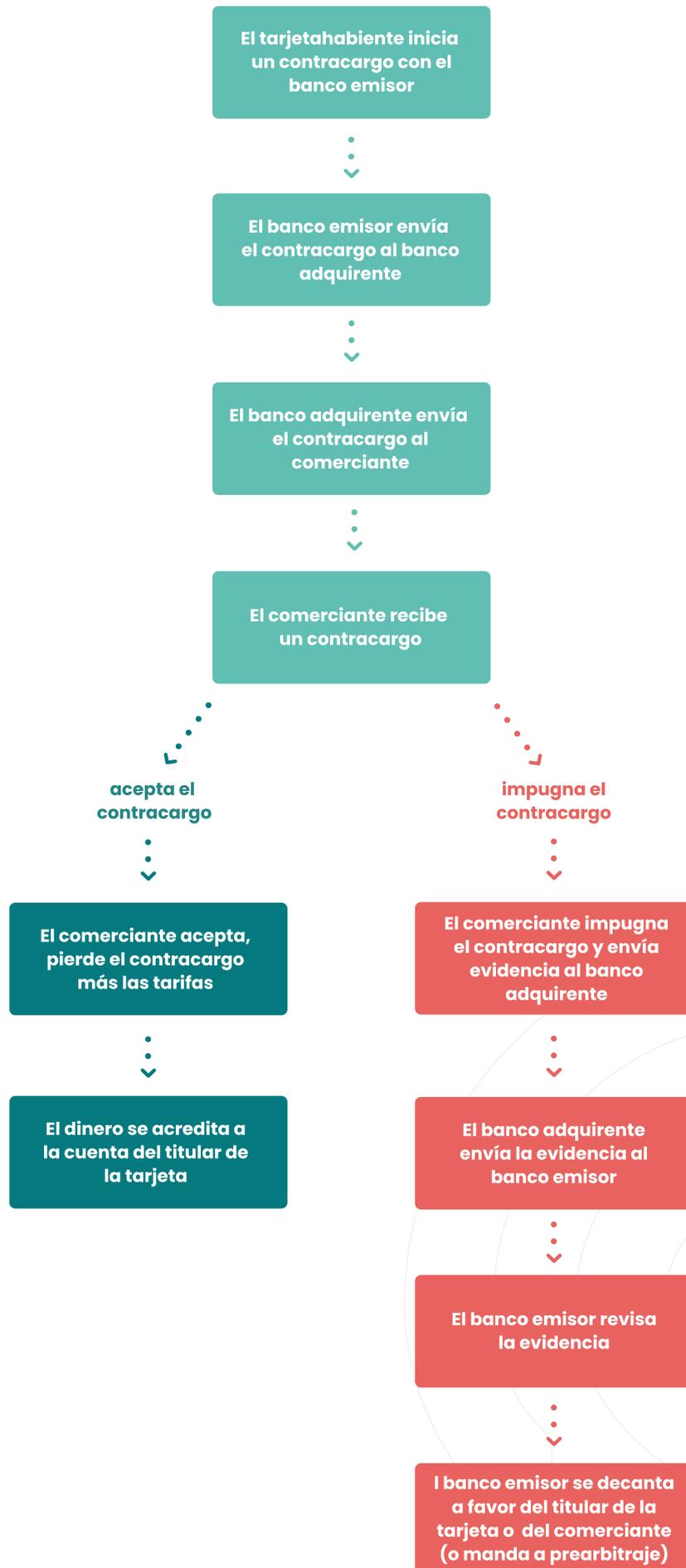
Ten en cuenta que la calidad de los datos que usas es fundamental aquí. Algunos proveedores confían en listas negras y bases de datos compartidas para verificar qué y quién se consideraba previamente como un riesgo. Otros trabajarán con los datos más actualizados en tiempo real, tales como las cuentas en redes sociales, las filtraciones de correo y las cuentas en línea.



The image displays three panels of risk analysis data for a transaction. Each panel includes a 'Refresh data' button and a 'Flag as suspicious' link.

- IP information:** IP address 195.91.136.178, Score 46/100. Location: New York City (New York), United States of America. ISP: Hurricane Electric LLC.
- Phone information:** Phone number 36707770000, Score 14/100. Country: HU (Hungary). Type: MOBILE. Phone carrier: Vodafone Hungary.
- Email information:** Email address john.doe@gmail.com, Score 42/100. Deliverable: No. Data breaches: 235. Registered social profiles: Facebook (Random name, United States), Airbnb.

La meta, por supuesto, es aceptar automáticamente pagos de bajo riesgo, declinar pagos de alto riesgo y revisar manualmente pagos de riesgo intermedio. Debes ajustar estos límites de lo que se considera seguro con base en tu propio apetito de riesgo. También vale la pena mencionar que los usuarios de Shop Pay pueden activar Shopify Proect sin costo adicional. Desafortunadamente, en el momento de escribir esta guía, solo está disponible en ciertas locaciones. Además, es de nuestro conocimiento que se basa en bases de datos compartidas para decidir quién es posiblemente un estafador y quién no, una práctica que a menudo crea una tasa alta de **falsos positivos** y fracasa en detectar a los defraudadores de pago más sofisticados.

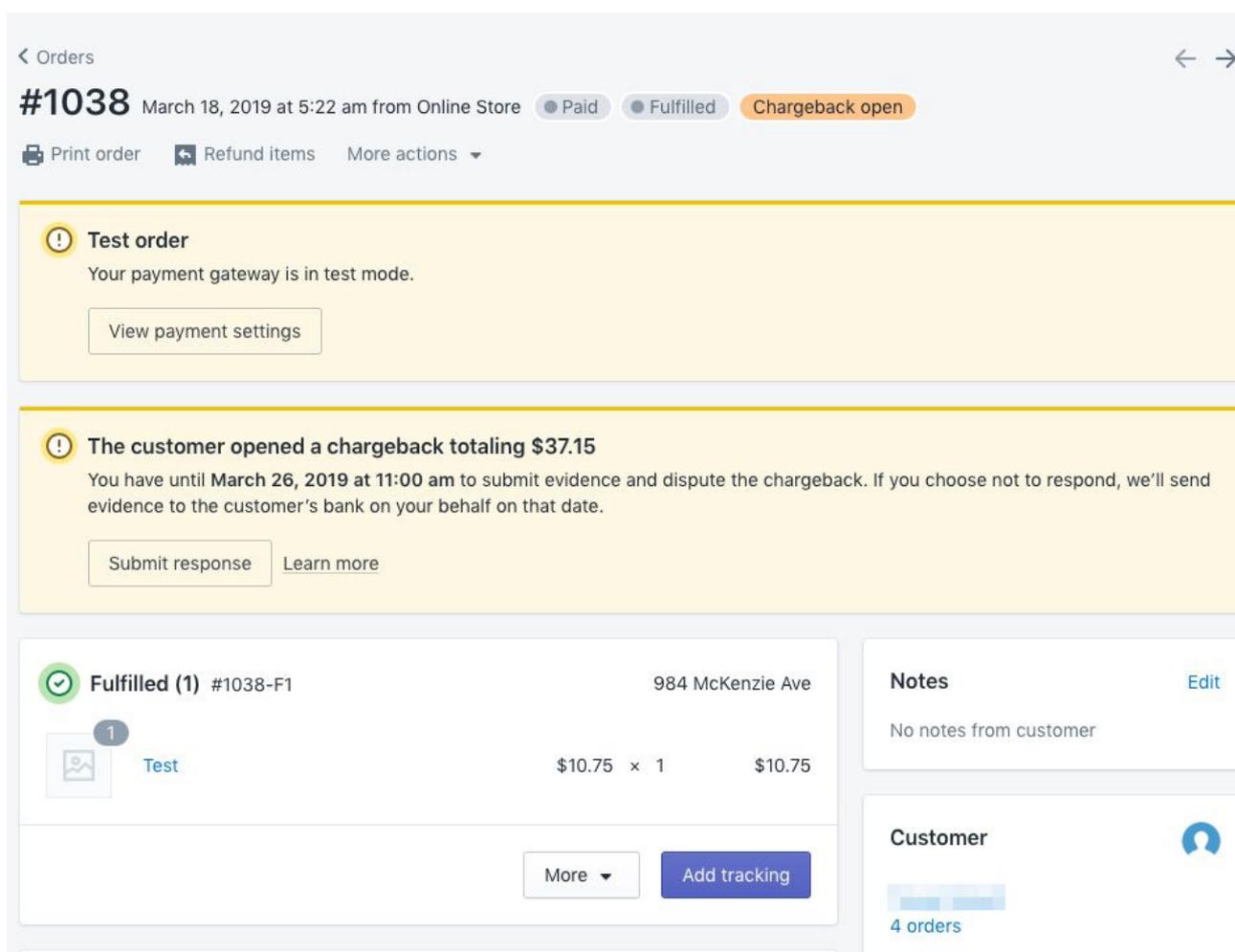


Cómo Lidiar con Disputas de Contracargos en Shopify en tu Tienda

La buena noticia es que Shopify cuenta con un proceso básico para lidiar con los contracargos. Sin embargo, esto varía dependiendo de si usas Shopify Payments o no. Echemos un vistazo.

Para los usuarios de Shopify Payments, puedes acudir a tu panel de administración de Shopify y:

- 1 **visualizar y añadir evidencia**
- 2 **gestionar tus consultas de contracargo**



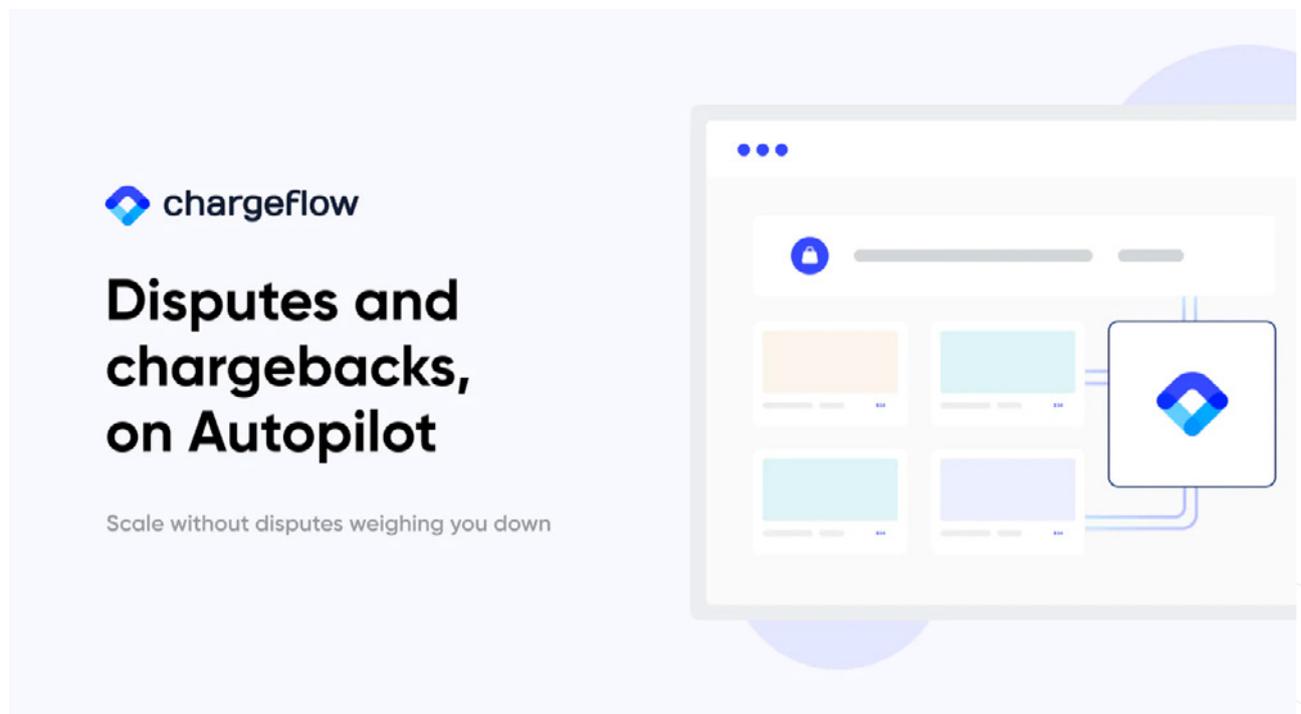
The screenshot displays the Shopify admin interface for order #1038, dated March 18, 2019. The order status is 'Paid' and 'Fulfilled', with a 'Chargeback open' indicator. The interface includes a 'Test order' warning about the payment gateway being in test mode, and a 'The customer opened a chargeback totaling \$37.15' notification with a deadline of March 26, 2019, at 11:00 am to submit evidence. Below these notifications, the order details show a 'Fulfilled (1)' item named 'Test' for \$10.75. The customer's address is listed as 984 McKenzie Ave. The interface also features a 'Notes' section with 'No notes from customer' and a 'Customer' section showing '4 orders'.

Si usas algún otro sistema de pago, el proceso será similar pero tendrás que lidiar directamente con el operador de red de tarjetas (Visa, Mastercard, Amex).

Se trata de un procedimiento complicado que requerirá tu continua atención hasta por un mes, dependiendo del ida y vuelta durante la disputa, y no siempre resulta en una recuperación de [contracargo](#).

Sin embargo, la App Store de Shopify también te permite trabajar con herramientas terciarias de **mitigación de contracargos** para ayudar con el proceso de disputas.

Una app como [Chargeflow](#), por ejemplo, puede ayudarte a resolver más disputas al guiarte a través de todos los pasos del proceso. Además, es un sistema completamente automatizado para que puedas ejecutar tu herramienta de recuperación de contracargos en piloto automático mientras te enfocas en otras áreas de tu tienda en línea.



El punto clave es que sin importar cómo combatas los contracargos, tener tantos datos del cliente y la transacción como sea posible es crucial.

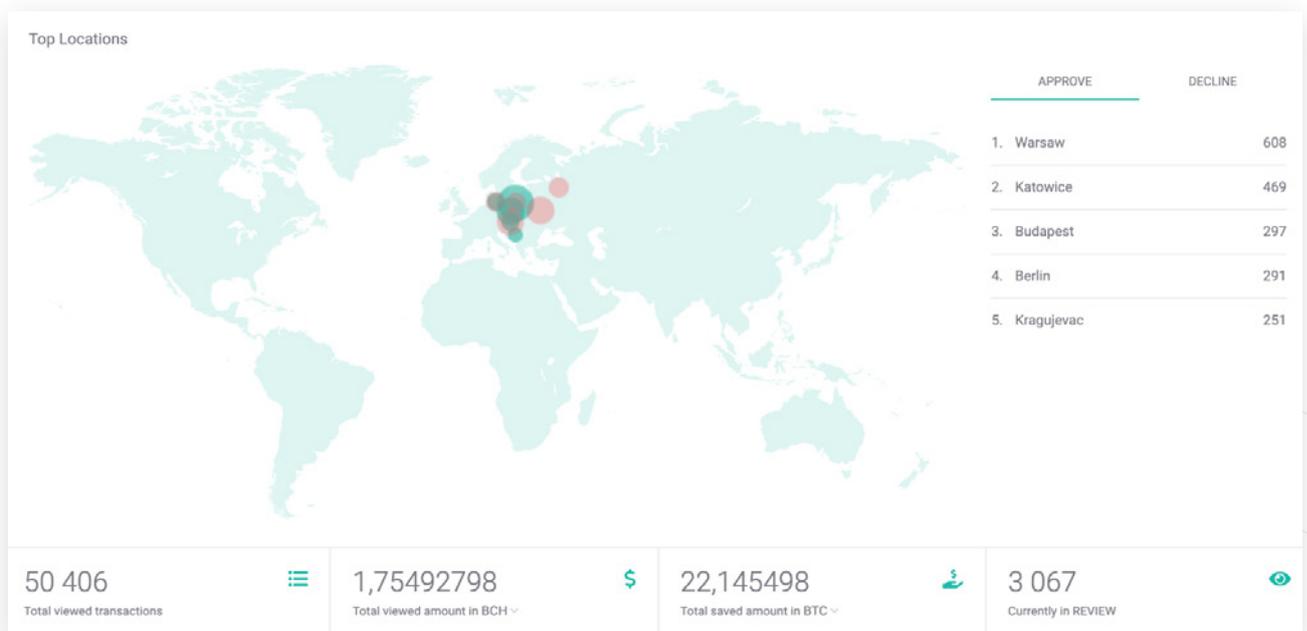
Esto te ayudará a **presentar las evidencias correctas durante la disputa**, demostrando que tú, como el comerciante, seguiste las mejores prácticas e hiciste todo lo esperado, o incluso que el comprador ha sido deshonesto. La evidencia puede incluir:

- ▮ **correos de seguimiento con la fecha de envío**
- ▮ **una coincidencia de AVS y CVV**
- ▮ **información sobre la sesión de compra en particular**

- | fotos en redes sociales que muestren al usuario con tu artículo
- | información de la dirección IP
- | etc.

Tener un sistema de prevención de fraude antes de un contracargo puede ser muy valioso. De esta forma, estarás recolectando automáticamente todos los datos que te serán útiles cuando tengas que defender tu caso.

Cómo SEON Puede Protegerte De los Contracargos en Shopify



SEON es una plataforma completa de prevención de fraude de extremo a extremo, valorada por marcas de enfoque digital como Panini, Sorare, Afterpay, Patreon y Revolut. También lanzamos una app para Shopify que te permite acceder a nuestro sofisticado sistema de puntuación de riesgo para ayudarte a:

- | declinar automáticamente usuarios y transacciones sospechosos
- | aceptar automáticamente pagos de clientes legítimos
- | revisar manualmente riesgos intermedios con confianza

- | recibir alertas en tiempo real
- | mantener una experiencia de compra sin fricciones

Esto significa que una gran porción de los estafadores son bloqueados de hacer transacciones. Como resultado, se solicitarán menos contracargos.

Pero, de cualquier modo, todos los datos utilizados para calcular la puntuación de riesgo están disponibles si los necesitas para disputar un contracargo en Shopify. Por supuesto, tienes control completo sobre los límites de riesgo.

Preguntas Frecuentes

¿Shopify tiene protección de contracargos?

Los usuarios de Shopify Pay pueden activar Shopify Protect (solo en Estados Unidos). Pero hay apps de terceros de protección de contracargos disponibles en la App Store de Shopify.

¿Qué significa el contracargo en Shopify?

Un contracargo sucede cuando el titular de una tarjeta le pide un reembolso al banco. Esto puede ser porque no reconoce el pago, no está satisfecho con tu servicio o su tarjeta se utilizó sin autorización, por poner solo algunos ejemplos.

¿Cómo ganar un contracargo en Shopify?

La clave para ganar las disputas de contracargo en Shopify es recolectar tantos datos como sea posible acerca de cada transacción, cliente y proceso de envío. Quizás necesites presentar evidencia como la dirección IP, los perfiles de redes sociales o tus comunicaciones por correo electrónico para ganar una disputa.

Fuentes

- | [Kount](#): Data shows digital payment opportunities and chargeback risks in 2021



Para ver cómo SEON puede ayudar a su empresa a prepararse para el futuro, visite seon.io

O programe ahora una llamada de presentación de productos personalizada.

Visite nuestro sitio web

Programe una llamada