

EFE Internacional

A NO DEJARSE ENGAÑAR

Reseñas web falsas: así se detectan

Las falsas reseñas, comentarios y valoraciones sobre empresas, productos y servicios no solo van en aumento en la red, sino que además son cada vez más sofisticadas y difíciles de detectar debido al uso de la inteligencia artificial (IA), defraudando la confianza de los usuarios del comercio electrónico. Los especialistas ofrecen algunos consejos para detectarlas.



Imagen representativa de una calificación con 5 estrellas.

EFE

“Existen varias empresas y plataformas que permiten publicar opiniones y reseñas web a productos, servicios o negocios, y compartirlas, como Amazon, Google y TrustPilot, entre muchas otras, según explican desde Deltell Abogados, DA, (www.deltellabogados.com).

Señalan que los profesionales y empresas obtienen una puntuación media en base a las distintas calificaciones y opiniones de las reseñas web, las cuales no garantizan el éxito o fracaso de un negocio o establecimiento, pero pueden ser un factor de atracción o pérdida de aquellos posibles clientes que las tengan en consideración como factor de elección, según DA.

Para DA, las reseñas son una valiosa y potente herramienta, pero desafortunadamente, en ocasiones se utilizan de manera fraudulenta y engañosa, para “hacerse pasar por cliente o consumidor, autopromocionarse, obtener una ventaja, desacreditar a la competencia, solicitar una recompensa o pago, o causar un daño en el honor y reputación o de tipo económico”.

La influencia de las reseñas sobre los consumidores ha llevado a la creación de sistemas de reseñas de pago y a que en internet haya reseñas procedentes de tres fuentes: personas incentivadas que cobran por ello; “bots” (programas informático que realizan reseñas automáticamente); y personas que comparten sus experiencias reales, según la Comunidad de Madrid, CM, (www.comunidad.madrid/servicios/consumo).

“Sólo podemos considerar fiables las terceras, ya que los dos primeros casos son fórmulas fraudulentas creadas para influir en la decisión de las personas”, advierten desde la CM.

Las búsquedas de “cómo detectar reseñas falsas en Amazon” se dispararon tras la demanda conjunta presentada por gigante del comercio electrónico Amazon junto con la organización enfocada en el avance de la confianza del mercado Better Business Bureau (BBB) contra los intermediarios de reseñas falsas, según los expertos de AIPRM, plataforma especializada ChatGPT y otros modelos de inteligencia artificial (IA).

Los propietarios y operadores del sitio web denunciado intentaron vender a actores maliciosos reseñas positivas no auténticas para ser publicadas en páginas de Amazon o BBB con el fin de inflar de manera engañosa la calificación y la clasificación de un determinado producto o empresa, según explica la propia Amazon.

En 2023, Google bloqueó o eliminó unos 170 millones de reseñas falsas relativas a hoteles, restaurantes, empresas y distintos tipos de negocios, mediante un algoritmo de IA con aprendizaje automático que le permitió eliminar un 45% más de reseñas falsas que en 2022, según AIPRM (www.aiprm.com).

Por otra parte, la plataforma de

personales como una foto de perfil y una biografía.

Perfil potencialmente falso: un usuario con solo tres reseñas, todas ellas con calificación de 5 estrellas, publicadas en la misma semana.

4. DESCONFÍE DE LAS OPINIONES EXTREMAS

A diferencia de las reseñas genuinas, que suelen presentar una perspectiva personal, reconociendo los pros y contras de un producto o servicio, detallando ejemplos y experiencias, los comentarios falsos generados mediante IA, suelen ser demasiado positivos o negativos, pero carecen de detalles reales que los respalden, según AIPRM.

Reseña posiblemente falsa: “¡El mejor producto que he probado! ¡No tengo ninguna queja!”.

5. CONSULTE RESEÑAS EN DISTINTAS PLATAFORMAS

Los especialistas recomiendan buscar y comparar reseñas en distintas plataformas como Amazon, Yelp y Trustpilot, para obtener una visión completa, teniendo en cuenta que los comentarios en diferentes sitios con una determinada tendencia general (por ejemplo, comentarios positivos con algunas críticas que resaltan problemas menores), podrían indicar que se trata de experiencias genuinas compartidas por usuarios reales.

Reseña potencialmente falsa: Un producto que solo tiene reseñas de 5 estrellas en un sitio, pero que en otras plataformas presenta una combinación de calificaciones positivas y críticas.

6. EXAMINE LAS FECHAS

“Una avalancha de reseñas de un producto, publicadas en un corto lapso y uniformemente positivas o negativas, podría ser una señal de que se ha utilizado IA para generarlas. A diferencia de las reseñas auténticas, que aparecen poco a poco, a lo largo de meses, a medida que los usuarios comparten sus experiencias, las reseñas falsas suelen aparecer concentradas en grupos y en poco tiempo”, según AIPRM (www.aiprm.com).

Reseña potencialmente falsa: un producto recibe docenas de reseñas positivas, todas publicadas en cuestión de días u horas.

reseñas de consumidores en línea Trustpilot eliminó en 2023 unos 3,3 millones de reseñas falsas (el 6% de todas las publicadas en ese sitio), mediante una tecnología de detección automatizada de falsificaciones, apuntan desde esta misma fuente.

Con el auge de la IA, las reseñas web falsas se están volviendo más sofisticadas y difíciles de detectar, lo que difumina la línea entre las opiniones auténticas y el contenido inventado, según los especialistas de AIPRM, que ofrecen cinco consejos para ayudar a detectar los comentarios falsos y comprar con confianza.

1. IDENTIFIQUE LAS RESEÑAS GENUINAS

Desde AIPRM recomiendan buscar reseñas que describan cómo se utilizó el producto, incluyan características específicas destacadas por el autor y compartan experiencias únicas que tuvo esa persona, ya que los comentarios reales suelen incluir matices y opiniones personales que son más difíciles de replicar para la IA.

Reseña real: “Estuve usando esta aspiradora durante dos meses y estoy impresionado con la forma en

que elimina el pelo de las mascotas. La duración de la batería podría ser mejor, pero en general, es una compra sólida para los dueños de mascotas”.

2. PRESTE ATENCIÓN A LOS TRUCOS GENÉRICOS

“Las reseñas generadas mediante IA a veces parecen seguir un guión único. Son insulsas, vagas y sin toque humano. Se basan en frases genéricas, que podrían aplicarse a casi cualquier producto”, señalan desde esta plataforma.

Reseña posiblemente falsa: “Este producto es genial. Funciona bien. Lo recomiendo”.

3. ANALICE EL PERFIL DEL AUTOR

Desde AIPRM sugieren examinar el perfil del autor de la reseña en busca de pistas sobre su autenticidad.

A diferencia de los usuarios reales, que suelen tener un historial de reseñas variadas sobre distintos productos y servicios, en el que hay comentarios positivos y críticos, “los perfiles falsos pueden tener solo unas pocas reseñas, a menudo agrupadas en torno a las mismas fechas, o carecer de detalles