

GUÍA GRATUITA

Guía de Supervivencia de la Reputación Online

Qué hacer con reseñas falsas en Google, Trustpilot, TripAdvisor, Glassdoor y Facebook — plantillas de respuesta y checklist de actuación.

Contenido

1. Google Reviews: denunciar y eliminar
2. Trustpilot y TripAdvisor: impugnar
3. Glassdoor: empleados y ex-empleados
4. Facebook: reseñas de página
5. Plantillas de respuesta
6. Checklist de actuación en 72 horas

1. Google Reviews: denunciar y eliminar

Qué retira Google

Spam y contenido promocional · reseñas de no-clientes · conflicto de interés (competidor, ex-empleado) · contenido ilegal o difamatorio · afirmaciones falsas demostrables · reseñas duplicadas · extorsión. NO retira opiniones legítimas, aunque sean negativas.

Paso a paso

1) Entra en business.google.com → tu perfil → Reseñas. 2) En la reseña, pulsa Reportar. 3) Motivo exacto (spam, falsa, conflicto, ilegal...). 4) Envía y anota la fecha. 5) Sigue el estado en la Herramienta de gestión de reseñas.

Evidencias

Captura de la reseña con URL y fecha · perfil del autor · prueba de no-cliente (reservas, facturas) · patrones (perfiles nuevos, misma frase en varias reseñas).

Si Google no actúa

Notificación DSA (art. 16 del Reglamento UE 2022/2065): obliga a tramitar y motivar. RGPD: rectificación/supresión de datos personales (arts. 16-17) y reclamación ante la AEPD. Vía civil (Ley 1/1982, honor) o penal (injurias/calumnias) en casos graves.

2. Trustpilot y TripAdvisor: impugnar

Trustpilot

Reporta como empresa verificada (Trustpilot Business) desde el panel → Report a review. Motivos de las Guidelines: fraude, conflicto de interés, contenido ilegal, discriminación, datos personales, duplicada. Las reseñas de usuarios no verificados con patrón de fraude tienen más recorrido.

TripAdvisor

Como propietario verificado, usa el Management Center → Reviews → Report. Motivos: reseña fraudulenta (el autor no se alojó ni comió allí), spam, conflicto de interés, contenido ilegal, doble posteo. Aporta datos objetivos: registros y facturas.

Escalado

Ambas plataformas deben tramitar notificaciones DSA de contenido ilegal y motivar su decisión (art. 17). Si identificas al autor, un requerimiento extrajudicial suele bastar.

3. Glassdoor: empleados y ex-empleados

Qué hacer

Glassdoor no permite que la empresa "borre" opiniones de empleados, pero puedes: responder públicamente como empleador, reportar contenido falso o que incumpla las guidelines (datos personales, spam, conflictos de interés) y documentar patrones de reseñas sospechosas.

Estrategia

Una respuesta profesional de la empresa a las reseñas de empleados mejora tu imagen como empleador y desactiva ataques. Para acusaciones difamatorias graves, aplica el mismo escalado legal (DSA, requerimiento, honor).

4. Facebook: reseñas de página

Cómo reportar

En la reseña: 3 puntos → Buscar ayuda o reportar reseña. Motivos: spam, falsa, acoso, contenido ilegal, información falsa (normas comunitarias). Añade que el autor no ha sido cliente si es el caso.

Nota

Es de las plataformas más lentas. Combina el reporte con una petición de revisión desde el panel profesional y, si el contenido es ilegal, notificación DSA.

5. Plantillas de respuesta

Reseña falsa de no-cliente

Gracias por tu comentario. Queremos aclarar que no consta que hayas sido cliente nuestro (sin reserva ni factura a tu nombre). Hemos solicitado a [plataforma] la verificación de esta reseña. Si hay algún malentendido, escríbenos a [email] y lo resolvemos en 24 h.

Queja legítima

Lamentamos mucho tu experiencia. No es el estándar que queremos y ya estamos revisando [punto concreto] para que no se repita. Si nos escribes a [email], te ofrecemos una solución personalizada. Gracias por ayudarnos a mejorar.

Cliente confundido

Creemos que puede haber una confusión, porque tu descripción no coincide con nuestro servicio. Escríbenos a [email] y lo aclaramos en 24 h; si efectivamente no es nuestra empresa, te agradecemos que retires la reseña.

Acusación grave

Tomamos muy en serio lo que comentas. No consta ninguna incidencia de este tipo en nuestros registros. Hemos solicitado a [plataforma] la verificación de esta reseña y estamos a tu disposición en [email].

6. Checklist de actuación en 72 horas

1. Primeras 24 h: captura TODO (URL + fecha + perfil del autor). No respondas aún.
2. Primeras 24 h: reúne prueba de no-cliente (reservas, facturas). Si hay extorsión, guarda capturas y no pagues.
3. 24-72 h: reporta cada reseña con el motivo exacto y la evidencia. Registra cada reporte (fecha, número).
4. Semana 1: si no actúan, segunda ronda + notificación DSA + requerimiento al autor si es identificable.
5. Responde profesionalmente a lo que siga visible (plantillas del apartado 5).
6. Prevención: pide reseñas reales a clientes satisfechos (QR y enlace directo) y monitoriza tu valoración semanalmente.

Este documento es orientativo y no constituye asesoramiento legal. Para casos con impacto, valida con un profesional. trulyreputation.com