

TRIPADVISOR EXCLUYÓ MÁS DE 2,7 MILLONES DE RESEÑAS FALSAS EN 2024



En 2024 se vivió un cambio interesante en Tripadvisor: se eliminaron algo más de 2,7 millones de reseñas fraudulentas, superando los dos millones que se habían borrado en 2023. A lo sumo, el Informe de Transparencia de 2025 nos cuenta que, de una forma medio inesperada, los moderadores revisaron cerca de 4,2 millones de comentarios, ya sea antes o después de verlos en línea.

La manera en la que gestionan todo esto es algo peculiar, pues se vale de un enfoque triple -una mezcla de verificaciones automáticas, revisión manual y la colaboración de la comunidad-. En 2024, casi el 87,8 % de los 31,1 millones de reseñas pasaron sin problema por los sistemas automáticos, mientras que un 7,3 % fue rechazado por razones tecnológicas; además, los moderadores se encargaron de marcar el 4,9 % restante.

Curiosamente, más de la mitad (alrededor del 54 %) de las reseñas falsas surgieron de lo que se conoce como “promoción de reseñas”. Es decir, algunas empresas o sus asociados publican comentarios excesivamente positivos para subir sus calificaciones. Y bueno, en ese mismo año se advirtió a algo como 9.000 negocios por alentar a clientes o empleados a dejar opiniones tan favorables.

También está el tema del fraude de miembros, que ocurre cuando un usuario independiente ignora las reglas anti-fraude. Algo a destacar es que un poco más del 39 % de las reseñas engañosas resultaron ser actos vandálicos, mientras que una pequeña parte -entre 4,8 % y 2,1 %- se debió al uso de reseñas pagadas, según el detalle.

En otro frente, Tripadvisor ha tomado cartas en el asunto con el impacto de la inteligencia artificial, pues se marcó y eliminó 214.000 reseñas generadas por IA durante el año pasado. Esta medida se orienta a que los viajeros puedan seguir confiando en que lo que leen es información genuina, sin caer en una saturación de opiniones similares creadas de manera automática.

Generalmente hablando, la estrategia de la plataforma se centra en cuidar la confianza del usuario: aunque la IA tiene sus ventajas, quitar los comentarios automatizados permite descubrir información realmente única, algo que no se veía tan nítidamente en 2023, cuando se registró la eliminación récord de dos millones de reseñas falsas, en contraste con 1,2 millones en 2022.

La lucha contra las pseudoreseñas no se detiene. En el informe más reciente se informó de una caída del 34 % en los intentos de publicar reseñas falsas con respecto al año anterior. Según Foley, la credibilidad es algo que se cultiva día a día, y Tripadvisor reafirma, con algunos tropiezos típicos de todo proceso humano, su firme compromiso de priorizar la confianza.

Date: 2025-03-24

Article link: <https://www.tourism-review.es/tripadvisor-lucha-contras-las-resenas-falsas-news14864>