

## **El perfil falso digital que difama a las empresas con las opiniones es legal en España**

**Desde hace muchos años, es común que el público escriba sus opiniones sobre un producto o servicio en distintas plataformas como: Google, Facebook, Amazon, Booking o TripAdvisor. Si bien es cierto que todas las tecnologías apuntan a que se pueda vender más y mejor, también lo es que hay un importante asunto sin resolver, el de las opiniones falsas**

Las empresas pueden recibir continuamente opiniones de perfiles falsos que buscan dañar su honor:

Google hace que opinar sea una tarea bastante sencilla. Sólo se necesita una cuenta Gmail. ¿Qué pasa con las reseñas que dañan la imagen de las marcas, personas y empresas?

Google afirma que hay una forma fiable de determinar si una opinión sobre una experiencia o producto en particular es válida. "No es creíble".

¿Tiene Google un registro de datos o facturas de la empresa? ¿Tiene Google imágenes grabadas que confirmen que esa opinión es cierta?

Las empresas están recibiendo opiniones falsas de trabajadores despedidos, la competencia o empresas de marketing, de influencers, etc. ¿Qué puede hacer la empresa? Recopilar información:

El nombre del usuario se debe corresponder con el de un cliente debidamente registrado en la base de datos de la empresa, si ha realizado un consumo.

Seguir la huella digital de la persona en internet y tratar de identificar si es una persona real o un perfil falso.

Solicitar un informe de huella digital de internet de la persona.

Hacer un seguimiento de las reseñas de este usuario en internet.

Revisar y estudiar las reseñas del negocio con la finalidad de crear un cuadro de mando que agrupe la puntuación y las críticas de los últimos dos años.

Revisar las quejas recibidas en el email o en el negocio en ese periodo de tiempo.

Revisar si la opinión toma en cuenta muchos detalles de los productos o servicios, además, la longitud de la misma, el tiempo invertido y el gasto de energía, si son o no son razonables.

Verificar si la fecha en la que aparece la opinión negativa coincide con un despido laboral o alguna otra causa que pueda generar discordia entre las partes.

Verificar si la opinión viene de una persona que cuenta con amplio dominio sobre el producto o servicio.

Analizar si la fecha en la que aparece la opinión negativa coincide con alguna campaña de publicidad masiva o con la entrada de una nueva empresa en el mercado

Validar si han llegado diferentes opiniones negativas de manera recurrente en las últimas horas.

Copiar la URL del comentario con la finalidad de obtener la evidencia del mismo.

Hacer una captura completa de la página web donde aparezca reflejada la opinión.

Grabar un vídeo.

Según la gravedad del caso, se puede recomendar levantar un acta de la opinión, ante un notario.

Islas SEM, SLU trabaja como consultores especializados en tramitar las opiniones falsas, a través del departamento de Protección de datos, garantizando así la implementación de las estrategias necesarias para ayudar a cuidar la reputación y prestigio online de las empresas.

La única forma de poder justificar que la opinión que se está haciendo sobre un negocio o servicio es falsa es contando con un buen informe.

Reclamar ante la Guardia Civil o alguna otra autoridad competente para poder hacer la denuncia y abrir el proceso judicial.

Pensar en lo que implica hacer una denuncia de este nivel ante una empresa tecnológica o ante los juzgados, pues, la fiabilidad de estos datos es lo que permitirá que la solicitud tome el rumbo adecuado.

Según el Reglamento Europeo de Protección de Datos ¿Es legal dejar una opinión bajo un perfil falso?

Muchas personas que escriben reseñas negativas, se esconden detrás de un perfil falso, tomar un nombre y un apellido cualquiera es considerado suplantación de identidad, lo que, efectivamente, es un delito. Por esta razón, los datos de quienes emiten opiniones falsas en la web deben ser legítimos.

La tecnología actual, permite la obtención de la dirección IP desde la que se han introducido los datos. Descubriendo el perfil falso.

La responsabilidad legal sobre una opinión en internet:

La responsabilidad legal recaerá sobre la persona que haya emitido la falsa opinión sobre el negocio, y puede terminar en los tribunales, incluso si no fue cliente del lugar en cuestión. "Se puede ser un influencer, un blogger, o una persona cualquiera, si se demuestra que se emitió un juicio falso con la finalidad de "generar un daño" se deberán asumir las consecuencias de ello". De hecho, Google cuenta con políticas de contenido prohibido y restringido en las que hay que basarse antes de presentar un informe de defensa.

Los insultos y las opiniones negativas se posicionan en Google, lo que influye negativamente en la reputación de la empresa que la recibe, con la consecuente pérdida de ventas que ello puede generar.

Todos los negocios pueden ser víctimas de opiniones falsas en internet:

En internet, todos los negocios están expuestos a ser víctimas de opiniones falsas, sin embargo, esto no significa que no cuenten con herramientas que les permitan defenderse de ello. Las autoridades y

las leyes también buscan proteger sus derechos.

**Datos de contacto:**

Armi Martí Polache

Asesora Jurídica de Huella, Consultora en Protección de Datos

828 074 620

Nota de prensa publicada en: [Telde, Las Palmas](#)

Categorías: [Nacional Marketing](#) [Sociedad Canarias](#) [E-Commerce](#) [Restauración](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>