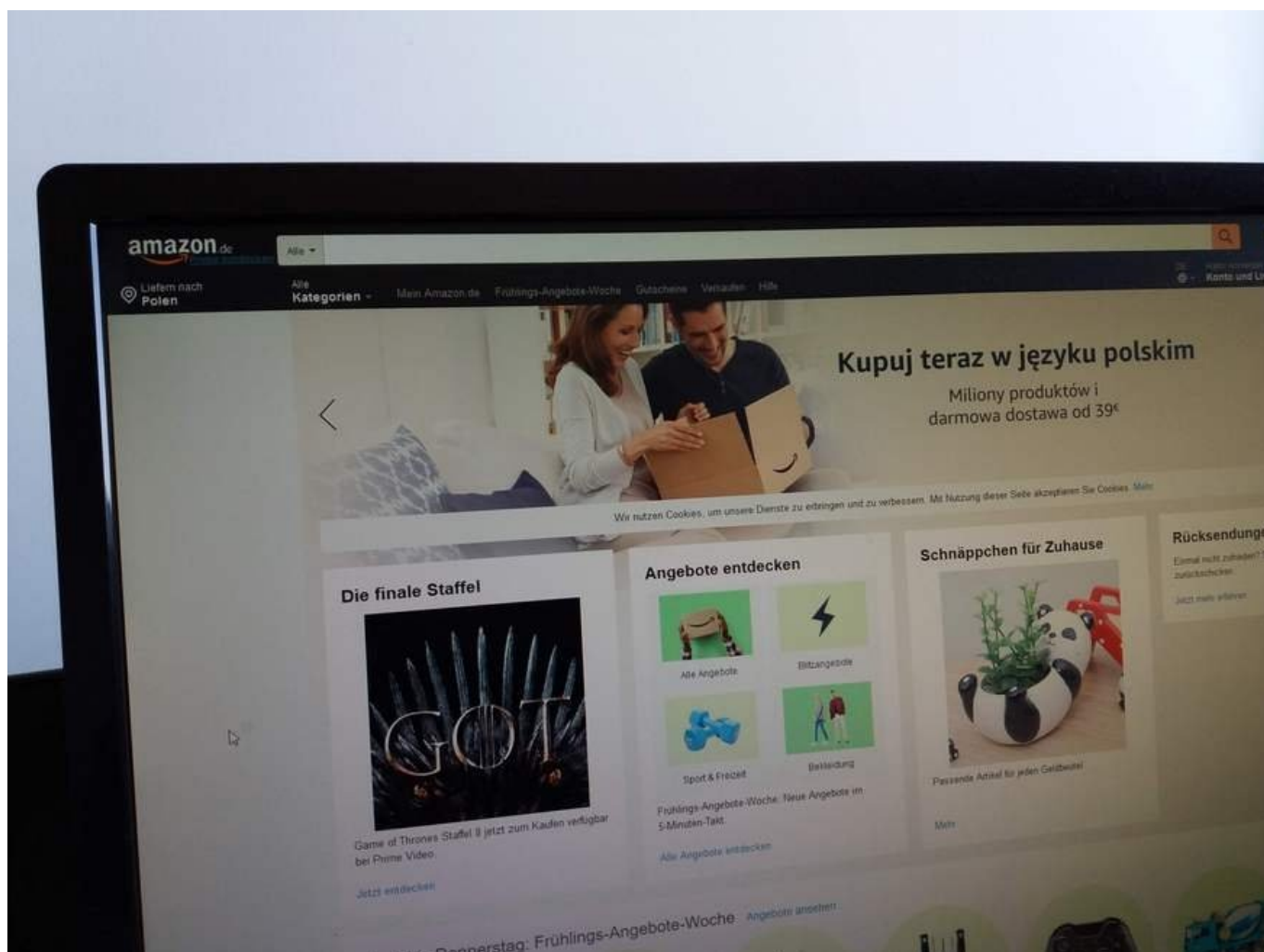


Platformę Amazona zalewają tysiące fałszywych recenzji i ocen produktów [RAPORT]

data aktualizacji: 2019.04.17



Brytyjski portal konsumencki Which? przeprowadził badanie setek produktów wystawionych na sprzedaż na Amazonie. Autorzy badania skupili się na elektronice użytkowej. Analiza ujawniła, że w wyszukiwarkach popularnych urządzeń dominują produkty nieznanymi marek. Pod wieloma produktami pojawiają się tysiące pozytywnych, ale niezweryfikowanych recenzji, a także ocen 5-gwiazdkowych, często wystawionych jednego dnia.

Z wcześniejszych badań Which? Wynika, że 97 proc. kupujących polega na recenzjach innych klientów. W tym kontekście fałszywe recenzje i oceny mogą stanowić poważny problem, przyczyniając się do niezbyt trafionych lub zupełnie błędnych decyzji zakupowych konsumentów.

Portal przebadiał 14 różnych grup produktów z kategorii elektroniki użytkowej, takich jak aparaty fotograficzne, urządzenia „ubieralne”, słuchawki czy zegarki smart. Okazało się, że niektóre grupy –

takie jak słuchawki – są wprost zalewane fałszywymi, pozytywnymi recenzjami, najwyższymi ocenami 5-gwiazdkowymi, a wyszukiwarka portalu na pierwszych miejscach najpopularniejszych produktów listuje „marki”, o których eksperci serwisu Which? nigdy nie słyszeli.

W przypadku słuchawek było najgorzej. Ekspert przeanalizowali pierwsze strony wyników wyszukiwania dla kategorii „słuchawki”, posortowanych według kryterium „najwyższa średnia ocen konsumentów”. Analiza wykryła, że pod 24 ofertami zamieszczono łącznie ponad 10 tys. pozytywnych recenzji, nie potwierdzonych zakupem. Wielokrotnie stwierdzano sytuację, że przedmiot miał setki ocen 5-gwiazdkowych, wystawionych przez niezwyfikowanych użytkowników. Często wszystkie te oceny wystawiono tego samego dnia. Pojawiało się też mnóstwo multiplikowanych recenzji opisowych, powielanych na zasadzie „kopiuj i wklej”. Zdarzały się nawet przypadki recenzji dotyczących zupełnie innych przedmiotów.

Przykład: słuchawki oferowane pod marką Celebrat (?) miały 439 recenzji, wszystkie były 5-gwiazdkowe, wszystkie niezwyfikowane zakupem i wszystkie wystawiono tego samego dnia.

Analiza przeprowadzona w opisany wyżej sposób ujawniła skalę problemu. 100 proc. najwyżej ocenianych słuchawek pochodziło od producentów, o których eksperci portalu Which? nigdy nie słyszeli. 71 proc. produktów z pierwszej strony wyszukiwania miało najwyższą możliwą średnią ocen konsumentów – same 5-gwiazdkowe. 87 proc. recenzji nie zostało zweryfikowanych – nie były potwierdzone zakupem produktu. Pod pięcioma najwyżej ocenianymi produktami zamieszczono w sumie ponad 5 tys. recenzji.

Amazon, poproszony o komentarz do wyników badań, stwierdził w odpowiedzi, że firma wiele inwestuje w ochronę wiarygodności recenzji, bo zdaje sobie sprawę z ich wartości dla innych kupujących. Firma stara się egzekwować regulamin korzystania z serwisu i zawiesza lub likwiduje konta użytkowników, którzy dopuszczają się wykroczeń, a nawet podejmuje wobec nich kroki prawne.

W podsumowaniu portal Which? stwierdza, że recenzje pochodzące od użytkowników, którzy dokonali zakupu u danego sprzedawcy, są znacznie bardziej wiarygodne, choć też nie należy im ufać bezgranicznie.

Źródło: which.co.uk

Źródło: <https://www.wiadomoscihandlowe.pl/artykuly/platforme-amazona-zalewaja-tysiace-falszywych-rece,53918>