

Cómo recuperar tu cuenta de Google Business

Compraste o heredaste un negocio y las reseñas quedaron a nombre del dueño anterior. Se recuperan, es gratis y lo podés hacer vos.

Te la regalamos: usala con nosotros o sin nosotros.

Si compraste un negocio que ya existía, es muy probable que las reseñas de Google hayan quedado a nombre del dueño anterior. Podés verlas, pero no responderlas ni administrarlas. Pasa muchísimo con la compra-venta de fondos de comercio, y casi nadie te explica cómo resolverlo.

Buena noticia: no se pierden. Están guardadas en tu negocio y se pueden recuperar. Es gratis, no hace falta un gestor y lo podés hacer vos mismo desde el celular. Acá te contamos cómo, en el orden que conviene probar.

ANTES QUE NADA

No crees una ficha nueva

OJO Es lo único que no tiene vuelta atrás. Las reseñas pertenecen al negocio, no a la cuenta, y no se pueden pasar de una ficha a otra. Si armás una nueva, arrancás en 0 reseñas, perdés todo lo que juntaste y encima Google suele suspender la duplicada.

Tampoco marques la ficha vieja como «cerrado permanentemente» ni le pidas a conocidos que dejen reseñas en una nueva. Todo eso te aleja de recuperar lo que ya es tuyo.

PASO 1 • 2 MINUTOS

Fijate en qué situación estás

Buscá tu negocio en Google Maps desde el celular y abrí tu ficha. Bajá hasta encontrar el texto «¿Eres el propietario de esta empresa?» y tocalo. Google te va a decir una de dos cosas:

- «Reclamar esta empresa»: nadie la administra. Reclamala, verificá que es tuya (paso 3) y listo.
- «Es posible que otra persona administre este perfil»: alguien la tiene. Seguí al paso 2.

OJO Entrá siempre desde tu ficha en Maps. Si en cambio escribís el nombre en business.google.com, fijate de elegir tu negocio en la lista que aparece: si le das «Siguiente» sin elegirlo, te crea una ficha nueva, que es justo lo que no queremos.

PASO 2 • 5 MINUTOS

El camino rápido: pedíselo al dueño anterior

En esa misma pantalla, Google te muestra parte del mail de quien la administra (algo como «va...@gmail.com»). Fijate si lo reconocés: suele ser el dueño anterior, un familiar, la agencia que le manejaba las redes o el diseñador que le hizo la página.

TIP ¿Y si el mail es tuyo? Pasa más de lo que parece: una cuenta vieja que armaste hace años y no usás más. En ese caso tocá «Recuperación de la cuenta» en esa misma pantalla, y Google te ayuda a volver a entrar. Es el camino más corto de todos.

Si ubicás a la persona, pedile que te agregue. No necesita entender nada de esto: alcanza con que abra su Gmail, muchas veces ya lo tiene abierto en el celular. Son cuatro toques:

1. Entrar a business.google.com
2. Ir a «Usuarios» y tocar «Agregar usuarios»
3. Escribir TU mail y elegir el rol «Propietario»
4. Vos aceptás la invitación que te llega por mail

Listo, desde ese momento ya podés responder reseñas y editar la ficha. Un detalle: Google hace esperar 7 días a los propietarios nuevos antes de dejarles quitar a otros. Pasada esa semana, el dueño anterior te puede pasar la «propiedad principal» desde «Usuarios», o vos podés sacarlo, y la ficha queda solo a tu nombre.

TIP Si el dueño anterior te pide plata por «pasarte la ficha», no hace falta pagar: las reseñas son del negocio y Google tiene un camino para eso. Andá directo al paso 3.

PASO 3 • 3 DÍAS DE ESPERA

Si no lo ubicás: pedíselo a Google

En la misma pantalla tocá «Solicitar acceso» y completá el formulario. Contá que sos el dueño actual, desde cuándo tenés el negocio, y que no tenés acceso al correo del propietario anterior. Cuanto más claro y concreto, mejor.

Google le manda un mail a esa persona, que tiene 3 días para responder. Si no contesta, mejor para vos: el pedido solo fracasa si lo rechaza a propósito. A los 3 días volvé al mail que te llegó de Google, entrá a «Ver solicitud» y tocá «Verificar».

Ahí Google te pide confirmar que el negocio es tuyo. Lo más común hoy es por video; a veces ofrece una postal a tu dirección, que tarda entre 5 y 14 días. Con eso quedás como dueño y recuperás todas tus reseñas.

TIP Para que la verificación por video salga a la primera: grabala en el local, de día, de un solo tirón. Mostrá la calle y el cartel con el nombre, entrá y mostrá el interior, y después algo que solo el dueño puede mostrar: abrir la caja, la cocina, la oficina, o una factura de servicios a tu nombre. Sin cortes ni edición.

PASO 4 • ÚLTIMO RECURSO

Si se traba

Entrá a support.google.com/business/gethelp y escribí: «Transferir la propiedad de la ficha». Elegí esa misma opción como descripción del problema. Ahí te atiende una persona de Google, y con un negocio real y papeles se resuelve, aunque puede tardar semanas.

Tené a mano, en foto o PDF, lo que puedas de esta lista:

- Boleto de compraventa o contrato de alquiler del local a tu nombre
- Habilitación municipal o constancia de ARCA (ex AFIP) con el domicilio del negocio
- Una factura de luz, gas o internet a tu nombre en esa dirección
- Fotos del frente con el cartel y de vos adentro del local

Mientras tanto, tranquilo

Tus reseñas no se borran ni vencen. Quedan en tu negocio para siempre, aunque el trámite tarde. Y tu ficha sigue trabajando: el que te busca en Google ve tus estrellas igual, y puede dejarte reseñas nuevas aunque todavía no la administres.

Lo único que no podés hacer hasta recuperarla es responder y editar los datos. Todo lo demás, incluido juntar reseñas nuevas, sigue funcionando.

CUANDO LA RECUPERÁS • 1 HORA

Las 5 cosas para hacer el primer día

La ficha probablemente tenga años sin que nadie la toque. Esto es lo que más cambia cómo te ven, en orden:

1. Corregí horarios, teléfono y WhatsApp. Es lo primero que mira el que quiere reservar, y un teléfono viejo te hace perder clientes en silencio.
2. Respondé las reseñas negativas viejas con una frase corta: «Desde [mes y año] el negocio tiene nueva administración. Te esperamos para que nos conozcas». El que lee entiende que eso ya no aplica, sin que borres nada.
3. Respondé también las últimas positivas, aunque sean de hace meses. Una ficha con respuestas se lee como un lugar atendido.
4. Subí 5 o 10 fotos actuales: frente, interior, el plato o la habitación que más te piden. Las fotos viejas del dueño anterior podés dejarlas o eliminarlas desde «Fotos».
5. Activá las notificaciones en la app de Google Maps para enterarte de cada reseña nueva el mismo día.

Preguntas frecuentes

¿Puedo borrar las reseñas malas del dueño anterior?

No, ni vos ni nadie: Google solo elimina reseñas que violan sus normas (spam, ofensas, que no sea un cliente real). Lo que sí funciona es responderlas aclarando que hay nueva administración. El que lee la respuesta entiende el contexto, y una mala reseña respondida con altura suma más de lo que resta.

Si le cambio el nombre al negocio, ¿pierdo las reseñas?

No. Podés cambiar el nombre, la categoría, las fotos y los horarios sin perder nada. Lo único que Google puede pedirte al cambiar el nombre o la dirección es volver a verificar, que es el mismo video del paso 3.

¿Hace falta contratar a alguien para hacer esto?

No. Todo el trámite es gratis y se hace desde el celular. Si alguien te cobra por «recuperarte la ficha», va a hacer exactamente estos pasos.

El dueño anterior falleció o no hay forma de contactarlo. ¿Qué hago?

Vas directo al paso 3: «Solicitar acceso» y, a los 3 días sin respuesta, verificación. Google no necesita que la otra persona haga nada; solo le da la oportunidad de responder.

Me dice que la ficha está suspendida.

Pasa cuando hubo dos fichas del mismo negocio o datos inconsistentes. La apelación solo la puede hacer quien administra la ficha, así que si todavía no sos vos, primero recuperá el acceso (pasos 2 a 4) y después apelá desde «Usuarios y acceso», explicando que el negocio cambió de dueño y adjuntando la documentación del paso 4. No crees una nueva mientras tanto.

¿Te trabaste en algún paso? Escribinos y te damos una mano, sin costo.

Vixreviews ayuda a hoteles, cabañas y restaurantes a juntar reseñas en Google y enterarse de las quejas antes de que se publiquen. Esta guía es gratis y no te compromete a nada.

WhatsApp +54 9 3546 65-1850 vixreviews.com/guias