

Uso de WhatsApp Business en las tiendas

Usar WhatsApp Business sin riesgo de suspensiones o bloqueos sólo tiene una regla: comportarse como un humano y respetar la voluntad del cliente. El algoritmo de Meta está diseñado para cazar comportamientos robóticos o molestos.

Cómo operar WhatsApp de forma segura:

- El consentimiento del cliente: No usar bases de datos ni escribir a personas que no nos conocen es la ruta más rápida al bloqueo o restricción. Si el primer botón que presionan es "Reportar", la reputación de la cuenta cae al instante.
- Limita el comportamiento humano y evita las ráfagas de mensajes: Si envías mensajes masivos manualmente, deja pasar al menos 20 a 30 segundos entre cada chat.
- Varía los textos: No envíes exactamente el mismo mensaje (con los mismos puntos y comas) a 100 personas. El algoritmo detecta el "copiar y pegar" masivo. Usa variables como el nombre del cliente para personalizar cada envío.
- Fomenta la respuesta: Diseña tus mensajes con preguntas abiertas. Si el cliente te responde, WhatsApp entiende que hay una conversación legítima y tu cuenta gana puntos de confianza.

Restricción de cuentas de WhatsApp

Es una medida temporal que aplica la plataforma cuando sus sistemas detectan actividad sospechosa (como comportamiento de spam, mensajería masiva o uso de apps no oficiales).

Durante el tiempo que dure la restricción, la cuenta no se cerrará por completo, pero tendremos limitaciones importantes, como:

- ✓ No podrás iniciar chats ni llamadas con números que no hayas agregado previamente o con los que no hayas interactuado antes.
- ✓ No podrás crear grupos nuevos ni usar dispositivos vinculados.
- ✓ Sí podrás seguir respondiendo a los contactos y grupos con los que ya chateabas normalmente.

Cómo solucionar una cuenta restringida

Las restricciones suelen ser automáticas y temporales, con una duración que va desde un par de horas hasta varios días, dependiendo de la falta y de tu historial previo.

1. Esperar a que finalice la penalización: En la mayoría de los casos, la restricción desaparecerá por sí sola una vez que se cumpla el tiempo designado y recibirás una notificación dentro de la aplicación.
2. Solicitar una revisión (Apelación: Si consideras que la restricción fue un error del sistema, puedes apelar la decisión
3. Contactar a soporte oficial: Si no tienes acceso a la aplicación para solicitar la revisión, puedes enviar un correo electrónico explicando el caso.

Preguntas finales

- ¿Puedo seguir usando WhatsApp Business en el mismo celular?

Sí, pero bajo una advertencia estricta. El número y el identificador de tu teléfono están bajo la lupa del sistema automatizado de Meta. Si continuamos realizando la misma actividad que provocó la restricción mientras estás en este estado, el siguiente paso del algoritmo será un bloqueo permanente ("Esta cuenta ya no puede usar WhatsApp").

- Límites de mensajes para Aplicación gratuita de WhatsApp Business

No hay un número diario explícito, pero existe el límite de 256 contactos por lista de difusión. Además, para que el mensaje llegue, el cliente debe tener tu número guardado.

Si envías mensajes individuales de forma masiva a números que no te tienen agendado, no hay un límite numérico fijo: el bloqueo ocurrirá en cuanto el sistema detecte la ráfaga de envíos o cuando alguien presione el botón Reportar.

- ¿Cuántos reportes provocan un bloqueo?

WhatsApp no publica un número exacto porque su algoritmo mide una proporción entre los mensajes enviados y los reportes recibidos. Sin embargo, la experiencia acumulada en la industria indica lo siguiente: En cuentas normales o sin verificar, bastan entre 5 y 10 reportes de spam en un lapso corto para activar una revisión automática o un bloqueo inmediato. Si envías 1,000 mensajes y te reportan 5 personas, el riesgo es bajo. Si envías 50 mensajes a desconocidos y te reportan 5, tu cuenta caerá casi de inmediato porque tu tasa de bloqueo es del 10%.

- ¿Cuántos mensajes enviar por minuto u hora para mitigar el riesgo?

Si estás haciendo envíos manuales o utilizando integraciones externas en la app de celular, debes imitar el comportamiento humano:

- Frecuencia: No envíes más de 2 a 3 mensajes por minuto de forma consecutiva.
- Intervalos: Si usas flujos de apoyo, configura retrasos aleatorios (por ejemplo, una pausa de entre 10 y 25 segundos entre cada mensaje). Las ráfagas exactas (un mensaje cada 2 segundos exactos) le indican al algoritmo que somos un robot.
- Interacción: El algoritmo penaliza el "tráfico de una sola vía". Si envías 100 mensajes y nadie te responde, el sistema asume que es spam. Intenta generar preguntas que fuercen una respuesta del cliente para mantener el equilibrio de la conversación.