

Отзыв Общества с ограниченной ответственностью «МедРейтинг»

(наименование организации, органа управления или иного заинтересованного лица)

на первую редакцию проекта стандарта

ГОСТ Р «Отзывы потребителей в режиме онлайн. Принципы и требования к их сбору, регулированию и публикации»

(наименование стандарта)

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
3.1.	На практике отзывы могут оставлять и представители потребителя, например, в случаях, когда лицо в силу возраста не может этого сделать. Для таких случаев мы предлагаем предусмотреть возможность оставления отзыва иным лицом.	3.1 отзыв потребителя (consumer review): Записанная информация, сделанная общедоступной потребителем или лицом, представляющим интересы потребителя, являющегося его опекуном (попечителем) или близким родственником [считающимся автором отзыва (3.8)] о конкретном продукте или услуге, предоставленном или проданном поставщиком (3.6).
4.4.1.	Передача (сбор) отзывов от поставщика (т. е. Не напрямую от автора отзыва) может повлечь рост числа ложноположительных отзывов, написанных самим поставщиком с целью ввести потребителей в заблуждение. Для исключения такого рода манипуляций потребительским доверием отзывы от поставщика к организации (администратору отзывов) не должны передаваться.	Организация должна разработать эффективные каналы связи с поставщиками продуктов и услуг, представленными на сайте, для передачи актуальных и ценных отзывов от авторов отзывов к поставщику.
6.8.	1. Авторы отзыва иногда сами просят администратора отзывов исправить текст. Таким образом, у администратора отзывов должна быть возможность исправлять текст по	Редактирование содержимого отзыва Администратор отзывов не имеет права редактировать отзывы потребителей в любое время (за

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
	<p>согласованию с автором отзыва.</p> <p>2. Считаем, что администратор отзыва должен самостоятельно разработать механизм редактирования или повторного оставления отзыва. Мы предлагаем дать возможность администраторам отзывов самостоятельно выбирать какие из способов редактирования отзыва технически будут доступны авторам. Но это должен быть как минимум один из указанных в настоящем пункте способов.</p>	<p>исключением случаев, когда такое редактирование происходит по согласованию с автором отзыва). Это позволяет авторам отзывов редактировать свои собственные отзывы. Если это происходит, то это должно быть сделано только при следующих условиях.</p> <p>a) До публикации</p> <p>Администратор отзывов должен предоставить автору отзыва возможность отредактировать и повторно представить свой отклоненный отзыв, если администратор отзывов считает, что автор отзыва непреднамеренно нарушил правила и условия.</p> <p>б) После публикации</p> <p>Администратор отзывов должен предоставить автору отзыва возможность повторно представить свой отзыв даже после публикации как минимум одним из указанных ниже способов. В этом случае автор отзыва</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. — просит удалить информацию, а затем может выбрать отправку нового отзыва вместо предыдущего, или 2. — обновляет свой отзыв, дополняя его вторым отзывом, который публикуется под изначальным отзывом, или 3. — редактирует уже имеющийся отзыв

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
		<p>(единственный отзыв, который остается после редактирования, - это новый отредактированный отзыв).</p> <p>Администратор отзывов должен оставить отметку в месте размещения отзыва с пояснением, например, “Отзыв был отредактирован автором”, и указать дату и идентификатор пользователя.</p>
7.1.2.	<p>Иногда авторы отзывов, находясь в эмоциональном состоянии, при написании отзыва могут преувеличивать свой пользовательский опыт, «приукрашивая» его. Так, Администратор отзыва должен иметь возможность скрывать ту часть отзыва, которая не соответствует правилам публикации отзывов или не соответствует действительности, при условии, что оставшаяся часть отзыва соответствует вышеуказанным критериям.</p>	<p>7.1.2 Точность отзыва</p> <p>Для обеспечения прозрачности и точности отзыв должен быть отображен и опубликован в полном объеме без редактирования содержания администратором отзывов.</p> <p>Если используется выдержка из отзыва, то она должна содержать ссылку на полный отзыв.</p> <p>Если отзыв переведен на другой язык, он должен быть отмечен. Ссылка на отзыв должна быть сделана на языке оригинала.</p> <p>Если автор отзыва представляет отзыв не в электронном виде, который затем вводится администратором отзывов, содержание должно быть помечено как транскрибированное.</p> <p>Администратор отзывов имеет право скрыть информацию из текста отзыва противоречащую правилам публикации отзывов и/или</p>

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
пп. «а» п. 7.6.	<p>Не всегда срок публикации зависит от администратора отзывов. Например, в случаях, когда администратору отзывов необходимо убедиться в том, что автор отзыва является реальным лицом, а также когда необходимо подтвердить наличие потребительского опыта у автора отзыва, администратор отзывов может обратиться с запросом необходимых доказательств к автору отзыва. В вышеперечисленных случаях срок публикации отзыва на прямую связан с моментом предоставления автором отзыва соответствующего подтверждения.</p>	<p>несоответствующую действительности.</p> <p>7.6 Время публикации</p> <p>Отзывы, независимо от того, являются ли они положительными или отрицательными, должны публиковаться как можно быстрее, чтобы устранить предвзятость в общем взгляде на продукт или услугу из-за поздней публикации.</p> <p>Следует также принять во внимание следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) отзывы должны быть опубликованы в течение 72 часов, но не более чем через месяц после подачи, за исключением случаев, когда публикация в указанный срок не возможна ввиду непредоставления автором отзыва доказательств, подтверждающих факты изложенные в отзыве и/или наличие потребительского опыта у автора отзыва; б) публикация не должна быть приостановлена из-за какой-либо связи с поставщиком оцениваемого продукта или услуги.
7.7.1.	<p>У администраторов отзывов должна оставаться возможность самостоятельно определять способы получения информации о недостоверности отзыва или об иных нарушениях.</p>	<p>Администратор отзывов должен предоставить возможность авторам отзывов, пользователям, а также поставщикам оцениваемых продуктов или услуг отмечать отзывы по следующим причинам:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) если отзыв содержит незаконный или ненадлежащий контент (не относящийся к объективным

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
		<p>характеристикам оцениваемого продукта или услуги);</p> <p>б) если четко прослеживается намерение нанести ущерб репутации оцениваемого товара или услуги с целью получения финансового или иного вознаграждения;</p> <p>в) если есть нарушение правил и условий сайта.</p> <p>Администратор отзывов вправе предоставить авторам отзывов, пользователям, а также поставщикам оцениваемых продуктов или услуг иной способ подачи указанной выше информации информации, в том числе и по электронной почте.</p>

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
7.9.3.3	<p>Администратор отзывов не всегда имеет возможность в полной мере удостовериться в действительности информации, изложенной в отзыве, даже с учетом тех правил и требований, которые предъявляются к процессу модерации в настоящем ГОСТе. Таким образом, у администратора отзывов должна быть возможность снимать отзывы, которые не соответствуют действительности или потенциально могут не соответствовать действительности для проведения внутренней проверки (в соответствии с п. 5.5.2), в том числе ранее срока в один календарный год.</p>	<p>Минимальный срок</p> <p>Существует минимальный срок в один год, в течение которого отзыв не может быть снят с публикации по инициативе администратора отзывов, за исключением случаев, когда снятие отзыва администратором отзывов связано с выявлением сведений, дающих ему основания полагать, что та или иная информация, изложенная в отзыве, не соответствует действительности или неверна.</p> <p>Автор отзыва может отозвать свой отзыв в течение этого периода, а также в случае, если товары или услуги снимаются с рынка в течение года.</p>
7.11.	<p>Автор отзыва может в дальнейшем предоставить подтверждение своего пользовательского опыта. На наш взгляд, нельзя ограничивать возможность оставить отзыв.</p>	<p>7.11 Мошеннические отзывы</p> <p>Если будет доказано, что отзыв о продукте или услуге является мошенническим, администратор отзывов должен принять своевременные и надлежащие меры, чтобы:</p> <p>а) удалить отзыв с сайта;</p> <p>Примечание — Администратор отзывов может отметить место, где был отзыв (сохранив имя пользователя и дату), а также причину удаления отзыва, например отзыв, вызывающий подозрения.</p> <p>б) пересмотреть внутренние механизмы</p>

Структурный элемент стандарта	Замечание, предложение	Предлагаемая редакция
		<p>борьбы с мошенничеством и внести необходимые улучшения;</p> <p>в) пересмотреть внутренние процессы модерации и внести необходимые улучшения;</p> <p>г) не допускать публикации отзывов автором данного отзыва (за исключением случаев, когда данный автор отзыва сможет предоставить подтверждение наличия пользовательского опыта)</p>

Руководитель подразделения,
ответственного за подготовку отзыва

Директор
(должность)

Составитель отзыва

Директор
(должность)



Федосов С.Р.
(инициалы, фамилия)

Федосов С.Р.
(инициалы, фамилия)