

Código de transparencia

La presente Código de Transparencia describe las características del control de las opiniones durante la recopilación, moderación y publicación de las Opiniones Verificadas.

1. Proceso de recopilación de opiniones de clientes

1.1. Descripción del proceso de recopilación

Se recuerda que Opiniones Verificadas actúa como un tercero de confianza y se compromete, en el momento de la recopilación, a no seleccionar a los consumidores en función de sus tipos o frecuencias de compras. Así, todos los consumidores conocidos por haber comprado o utilizado el producto o servicio evaluado serán invitados a dejar su opinión.

El consumidor tendrá la posibilidad de dejar una opinión durante un período de tres (3) meses a partir de la invitación enviada por correo electrónico por Opiniones Verificadas y resultante de un acto de consumo.

En caso de que un consumidor no haya respondido a la solicitud de opinión dentro del plazo de tres (3) meses, o no haya recibido dicha solicitud por correo electrónico por parte de Opiniones Verificadas, podrá ser invitado a dejar una opinión a condición de la presentación de un comprobante de compra a su nombre, siempre que la compra se haya realizado en los últimos doce (12) meses.

Por lo tanto, la posibilidad de que un consumidor emita una opinión tras una experiencia de consumo está limitada en el tiempo.

Además, el consumidor que haya dejado una opinión podrá modificarla durante un período de tres (3) meses después de su redacción. Más allá de este período, solo podrá solicitar la retirada de su opinión.

Cada opinión está vinculada a un consumidor identificable y contactable. Opiniones Verificadas conserva en su base de datos los elementos necesarios para identificar al consumidor y acreditar el acto de consumo correspondiente.

Por defecto, no se proporciona ninguna contraprestación a cambio del depósito de opiniones de clientes, salvo para las opiniones claramente mencionadas como tales (ver parte 3.1).

1.2. Proceso de identificación del redactor de la

Opinión

La solución Opiniones Verificadas se basa en la recopilación de opiniones post-compra. Cada solicitud de opinión está por tanto vinculada a una experiencia de consumo y a un consumidor claramente identificado.

1.3. Contenido y control de las opiniones recopiladas

Opiniones Verificadas es un tercero de confianza que garantiza una total transparencia hacia las marcas y los consumidores.

Opiniones Verificadas se compromete a transmitir y publicar las calificaciones y comentarios de manera estrictamente idéntica a lo que ha sido escrito por los autores de las opiniones.

Se recuerda expresamente que el contenido de los comentarios no debe en ningún caso contravenir las leyes y regulaciones vigentes. Se consideran ilícitos, en particular, los comentarios racistas, antisemitas, sexistas, difamatorios o injuriosos, aquellos que atenten contra la vida privada de una persona, reproduzcan intercambios privados, o utilicen obras protegidas por derechos de autor (textos, fotos, videos, etc.).

Opiniones Verificadas verifica la procedencia de las opiniones generadas mediante, en particular, la dirección IP identificada. Opiniones Verificadas se reserva el derecho de contactar a los autores de opiniones con fines de verificación si es necesario.

Sin embargo, Opiniones Verificadas no puede garantizar un perfecto funcionamiento de su sistema de evaluación, debido a los riesgos inherentes al mismo, en particular los riesgos de intrusión, desvío, virus y fraudes, propios de cualquier sistema informático y digital.

2. Proceso de moderación de opiniones de clientes

2.1. Descripción del proceso de moderación

La moderación es un proceso previo a la publicación de una opinión, que tiene como objetivo garantizar la conformidad del contenido recopilado con las diferentes regulaciones vigentes, y con la presente Código de Transparencia de Opiniones Verificadas. El proceso de moderación es uno de los requisitos de la norma NF ISO 20488.

Así, durante el proceso de moderación, Opiniones Verificadas puede rechazar opiniones cuando sea justificable (ver parte 2.5).

El rechazo de una opinión resulta necesariamente de una acción por parte de Opiniones Verificadas. La empresa evaluada no puede en ningún caso rechazar una opinión por sus propios medios. Solo tiene la posibilidad de señalar la potencial no conformidad de una opinión a los moderadores de Opiniones Verificadas.

El proceso de moderación también permite a las empresas evaluadas responder fácilmente a las opiniones e identificar posibles problemas en las experiencias de los consumidores (ver parte 3.3).

Todos los intervinientes y los actos relacionados con la moderación son identificables y trazables.

Opiniones Verificadas no interviene de ninguna manera en la relación existente entre la marca y el consumidor.

El mismo proceso de moderación se aplica a todas las opiniones, sean positivas o negativas.

2.2. Roles y medios de los moderadores

La moderación se realiza tanto por herramientas informáticas como por personas físicas, que se denominan "moderadores".

Estos moderadores forman parte de los equipos de Opiniones Verificadas y no deben estar en situación de conflicto de intereses con las empresas evaluadas.

Las competencias requeridas y los medios puestos a disposición de las personas que ocupan la función de moderador son:

- Dominar perfectamente el idioma en el que se ha redactado la opinión. Este dominio debe haber sido validado objetivamente antes de asumir el puesto, equivalente a un nivel de tipo "Maestría" del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (nivel C2 del MCER);
- Tener acceso a la totalidad del contenido de la opinión recopilada;
- Tener acceso a los datos relativos a la identidad del autor de la opinión, recopilados en el momento de su publicación, con el fin de poder contactarlo en caso de ser necesario;
- Tener acceso a toda la información relativa al historial del depósito de opiniones (en particular el número de envíos de la misma opinión tras un rechazo inicial);

- Tener acceso al historial de información sobre el autor de la opinión (en particular el número de opiniones publicadas y los temas de las opiniones anteriores);

2.3. Moderación e identificación de opiniones

El proceso de moderación se lleva a cabo en dos etapas: una primera etapa de moderación que permite identificar si las opiniones deben ser señaladas, seguida de una segunda etapa de moderación, operada por el servicio de Moderación de Opiniones Verificadas, que permite publicar o rechazar las opiniones previamente señaladas.

Durante la primera etapa, algunas opiniones se colocan en moderación para identificar más fácilmente aquellas que no cumplen con las condiciones de la presente Código.

Los casos en los que las opiniones se someterán automáticamente a moderación son los siguientes:

- La calificación de la opinión es igual o inferior a 2 (umbral modificable en el back-office de la empresa calificada);
- La opinión contiene datos de carácter personal identificables por el sistema;
- La opinión presenta insultos, groserías o palabras potencialmente problemáticas;
- La opinión contiene cinco caracteres idénticos.

Una vez sometidas en moderación, las opiniones son directamente señaladas a los moderadores de Opiniones Verificadas para su examen en los siguientes casos:

- La opinión contiene datos de carácter personal identificables por el sistema;
- La opinión presenta insultos o groserías.

Para los demás casos, corresponde a la empresa calificada señalar las opiniones que considere problemáticas a los moderadores de Opiniones Verificadas.

La empresa calificada puede señalar una opinión en su back-office durante tres (3) meses. Más allá de este plazo, solo podrá señalarla por los cinco (5) motivos de rechazo siguientes: «la opinión contiene información de carácter personal o cualquier otra información susceptible de identificar a su redactor», «la opinión depositada se considera injuriosa», «la empresa calificada intervino en el tratamiento del litigio», «el redactor de la opinión ha contactado a la empresa calificada para modificar o eliminar su opinión», y «la opinión no puede hacerse pública debido a su carácter sensible y las regulaciones estrictas que la enmarcan».

Tras el señalamiento de las opiniones, se lleva a cabo una segunda etapa de moderación. Esta etapa es exclusivamente llevada a cabo por el servicio de Moderación de Opiniones Verificadas, y consiste en analizar si la opinión señalada respeta o no el presente Código.

Así, tras el examen de las opiniones, el servicio de Moderación de Opiniones Verificadas decide la publicación o no de las opiniones señaladas. Durante esta segunda etapa, los moderadores humanos pueden ser asistidos por sistemas de inteligencia artificial, en perfecta conformidad con las regulaciones vigentes, en particular los reglamentos europeos AI Act y RGPD.

Este sistema de moderación, tanto automatizado como humano, permite evitar la publicación de opiniones que no respeten las reglas del presente Código de Transparencia, garantizando al mismo tiempo el respeto de los requisitos de la norma NF ISO 20488.

La moderación se lleva a cabo «a priori», es decir, antes de la publicación de las opiniones. Sin embargo, la empresa calificada puede señalar opiniones durante tres (3) meses desde su espacio cliente, y por lo tanto puede aplicarse «a posteriori» si es necesario, como se especifica en la sección 2.5 del presente Código. En este caso, la opinión se trata después de su publicación.

2.4. Plazo de moderación de la Opinión del cliente

Opiniones Verificadas se compromete a aplicar el mismo plazo de moderación para todas las opiniones, sean positivas o negativas. Este plazo se fija automáticamente en siete (7) días a partir de la publicación de la opinión. Se precisa que otros plazos excepcionales de moderación pueden ser concedidos, que van de catorce (14) a veintiocho (28) días. Estos plazos se conceden a solicitud expresa de la empresa calificada a Opiniones Verificadas, acompañada de justificantes. A modo de ejemplo, un plazo de moderación excepcional puede ser concedido en caso de mudanza de la empresa cliente. En cualquier caso, el consumidor es notificado por correo electrónico, durante el proceso de moderación de su opinión, en su caso, del plazo de moderación aplicable.

2.5. Rechazo de la opinión del cliente y motivo de rechazo

Opiniones Verificadas se compromete a informar sistemáticamente al consumidor del rechazo de una opinión con el motivo de rechazo aplicable, así como a darle un medio de reclamación si considera que la opinión ha sido rechazada por error.

Opiniones Verificadas también se compromete a ofrecer al consumidor la posibilidad de presentar una nueva opinión tras la eliminación de su primera opinión durante el proceso de

moderación, con un límite de tres (3) opiniones máximo.

Opiniones Verificadas no está obligado a precisar los motivos del rechazo de una opinión identificada como destinada a construir artificialmente o a sesgar la evaluación del producto o servicio.

Motivos de rechazo de las *Opiniones Marca* de consumidores:

- La opinión depositada se considera inapropiada, injuriosa, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista, o contiene un llamado a una acción judicial;
- La opinión no puede ser considerada como verídica porque Opiniones Verificadas dispone de elementos contradictorios;
- La calificación no corresponde al comentario;
- La opinión se centra únicamente en las características del producto o servicio comprado, y no en la experiencia global con la empresa calificada;
- Los elementos de descripción de la experiencia de consumo no están proporcionados, o se consideran ininteligibles;
- La opinión está identificada como destinada a sesgar el promedio de la empresa calificada o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no tiene relación con el tema calificado;
- La opinión contiene información de carácter personal o cualquier otra información susceptible de identificar a su redactor, de contactarlo o de resultar en un robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor y/o incita a la compra en la competencia;
- El redactor especifica en su opinión que aún no está en condiciones de evaluar a la empresa calificada, o que no ha recurrido a sus servicios;
- La opinión contiene elementos promocionales, se considera como spam, y/o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el tratamiento del litigio, y el redactor de la opinión desea actualizarla;
- El redactor de la opinión ha contactado a Opiniones Verificadas o a la empresa calificada para modificar o eliminar su opinión;
- Opiniones Verificadas estima que su responsabilidad civil o penal puede estar comprometida;
- Opiniones Verificadas ha identificado esta opinión como fraudulenta;
- Esta opinión no puede hacerse pública debido a su carácter sensible y a las estrictas regulaciones que rigen el sector de actividad al que se refiere la opinión.¹

Motivos de rechazo de las *Opiniones de Productos* de consumidores:

- La opinión publicada se considera inapropiada, injuriosa, difamatoria, discriminatoria, acusatoria, racista, o contiene un llamado a una acción legal;

Público

- La opinión no puede considerarse verídica porque Opiniones Verificadas dispone de elementos contradictorios;
- La calificación no corresponde al comentario;
- La opinión se refiere únicamente a la experiencia de compra (servicio al cliente, entrega, sitio web) y no a las características del producto o servicio comprado;
- Los elementos de descripción de las características del producto o servicio comprado no están informados, o se consideran ininteligibles;
- La opinión se identifica como destinada a sesgar la media del producto o servicio calificado, o contiene elementos concretos de conflictos de interés;
- La opinión no tiene relación con el producto calificado;
- La opinión contiene información de carácter personal o cualquier otra información susceptible de identificar a su redactor, contactarlo o resultar en un robo de identidad;
- La opinión menciona el nombre de un competidor y/o incita a la compra en un competidor;
- El redactor especifica en su opinión que aún no está, o que no estará, en condiciones de evaluar este producto o servicio;
- La opinión contiene elementos promocionales, se considera spam, y/o menciona sitios web;
- La empresa calificada intervino en el tratamiento del litigio, y el redactor de la opinión desea actualizarla;
- El redactor de la opinión contactó a Opiniones Verificadas o a la empresa calificada para modificar o eliminar su opinión;
- Opiniones Verificadas estima que su responsabilidad civil o penal puede estar comprometida;
- Opiniones Verificadas ha identificado esta opinión como fraudulenta;
- Esta opinión no puede hacerse pública debido a su carácter sensible y a las estrictas regulaciones que rigen el sector de actividad concernido por la opinión.¹

(1) Este motivo de rechazo concierne únicamente a los dispositivos médicos, los medicamentos y los complementos alimenticios.

2.6. Edición, modificación y eliminación de una opinión

Opiniones Verificadas se compromete a no modificar ni eliminar el contenido de una opinión de cliente. Opiniones Verificadas no puede por tanto:

- Corregir las faltas de ortografía incluidas en una opinión;
- Ocultar una parte del texto de la opinión;

- Modificar la calificación.

El consumidor que haya publicado una opinión dispondrá de un plazo de tres (3) meses desde la redacción de su opinión para modificar su contenido. Más allá de este período, solo podrá solicitar su retirada.

Para solicitar la modificación o eliminación de su opinión, el consumidor podrá contactar el servicio de moderación de Opiniones Verificadas, o realizar su solicitud directamente desde su opinión publicada en el certificado de opiniones de Opiniones Verificadas.

Tras una solicitud de modificación de una opinión por su autor, el servicio de moderación de Opiniones Verificadas rechazará la opinión inicial con el motivo de rechazo correspondiente, luego enviará al consumidor un nuevo formulario que le permitirá publicar una nueva opinión. La modificación de una opinión se efectúa por tanto mediante un rechazo de la opinión existente, seguido de una nueva calificación.

3. Proceso de publicación de las opiniones de clientes

3.1. Restitución de las opiniones

A) Publicación de las opiniones

Opiniones Verificadas muestra todas las opiniones, en su totalidad, sean positivas o negativas, siempre que no hayan sido rechazadas durante el proceso de moderación.

Opiniones Verificadas no hace por tanto una selección en cuanto a las opiniones que publica. Opiniones Verificadas muestra las opiniones por orden cronológico, de la más reciente a la más antigua, en función de la fecha de publicación de la opinión.

Opiniones Verificadas muestra para cada opinión al menos la siguiente información:

- La fecha de publicación de la opinión;
- La fecha de experiencia de consumo;
- El nombre y la primera letra del apellido del redactor si este último no ha solicitado específicamente una visualización anonimizada.

Opiniones Verificadas podrá también mostrar la siguiente información:

- El producto comprado;
- El lugar de compra o lugar de intervención;

- Cualquier otra información útil para ayudar al consumidor en su elección de compra.

Opiniones Verificadas puede mostrar debajo de cada opinión el derecho de respuesta del representante de la empresa calificada o del producto o servicio evaluado.

Opiniones Verificadas no agrega ni pondera las calificaciones. La calificación promedio se muestra de manera totalmente transparente para cada empresa. Se calcula según la siguiente fórmula: calificación promedio = (suma de las calificaciones de las opiniones publicadas / número total de opiniones publicadas).

Las opiniones de clientes se muestran desde el inicio de la colaboración, con un límite de cinco (5) años. Sin embargo, conforme a las reglas impuestas por Google, la calificación promedio mostrada en el certificado se calcula sobre los últimos doce (12) meses, para reflejar mejor la satisfacción actual de los consumidores.

La calificación se calcula como sigue:

- Cálculo de la media, a cinco (5) cifras después del punto decimal, de todas las calificaciones de las opiniones publicadas;
- La calificación sobre 5 se obtiene redondeando la media, calculada con cinco (5) cifras decimales, a una sola cifra decimal.

A diferencia de las *Opiniones de Marca*, la calificación de las *Opiniones de Producto* se calcula sobre el conjunto de las opiniones publicadas desde el inicio de la colaboración entre Opiniones Verificadas y la empresa calificada, y no sobre una media de las calificaciones de los últimos 12 meses. Esta calificación global refleja la satisfacción de los consumidores respecto al producto.

Las opiniones se anonimizan dieciocho (18) meses después de su publicación. Estas opiniones anonimizadas ya no se mostrarán más allá de cinco (5) años a partir de su fecha de publicación en la página de certificado de Opiniones Verificadas. Serán conservadas por Skeppers con fines estadísticos y de mejora del producto únicamente.

B) Menciones de transparencia

Las *Opiniones Marca* en la página de certificación Opiniones Verificadas, así como las *Opiniones Producto* publicadas en los sitios de las empresas calificadas, están acompañadas de diferentes menciones que aseguran una transparencia total:

- **La mención « Opinión verificada » se muestra en dos situaciones posibles:**
 - La opinión ha sido recopilada y verificada por Opiniones Verificadas, según los procesos indicados en el presente Código de Transparencia. Al hacer clic

Público

en la mención, aparece el siguiente mensaje: “Recopilada y verificada por Opiniones Verificadas”.

- La opinión ha sido recopilada y verificada inicialmente para otro sitio. Al hacer clic en la mención, es posible saber dónde se publicó inicialmente a través del mensaje que aparece: “Recopilada y verificada por [nombre del sitio web fuente]”.
- **La mención « Opinión recopilada por un tercero »** significa que la opinión ha sido recopilada por otro tercero de confianza, y luego ha sido importada por la empresa calificada en Opiniones Verificadas.
- **La mención « Opinión espontánea »** significa que la opinión ha sido publicada por un consumidor, sin que su experiencia de compra en la empresa calificada haya sido verificada. Al hacer clic en la mención, aparece el siguiente mensaje: “Revisión espontánea sin verificación de compra”.

Las *Opiniones Producto* pueden, a su vez, estar acompañadas de menciones adicionales:

- « Opinión verificada e incentivada » indica que la opinión ha sido publicada a cambio de una contraprestación. Esto significa que el autor de la opinión ha recibido una contraprestación por parte de la empresa calificada por cada opinión depositada, ya sea positiva o negativa. Al hacer clic en la mención, el consumidor obtiene más detalles, especialmente sobre el hecho de que el autor ha sido recompensado por dejar una opinión (código promocional, puntos de fidelidad...) independientemente de su calificación.
- « Opinión verificada de un tester » indica que el autor de la opinión ha participado en una campaña de opiniones de testers, llamadas « Gifted Reviews ». En este caso, el autor de la opinión ha postulado a una campaña lanzada por la empresa calificada, para recibir el producto gratuitamente, probarlo y dar una opinión sincera. El consumidor es informado de la naturaleza de la contraprestación al hacer clic en la mención. La siguiente explicación aparece: « El autor recibió el producto gratis para dejar una reseña independientemente de su valoración. La reseña fue recopilada y verificada por Opiniones verificadas. »

Para obtener más detalles sobre los diferentes tipos de contraprestación a las opiniones, un documento explicativo está disponible [aquí](#).

Las opiniones publicadas con o sin contraprestación están sujetas a los mismos procesos de recopilación, control, moderación y visualización. Se trata así de los procesos descritos en el presente Código. Además, en el caso de que se ofrezca una contraprestación al consumidor a cambio de su opinión, la contraprestación no puede depender del contenido de la opinión presentada. Debe ser propuesta y ofrecida independientemente de que la opinión publicada sea positiva o negativa.

C) Resumen y Clasificación de las opiniones

Resumen de las opiniones

Con el fin de ofrecer una visión clara y sintética del conjunto de opiniones publicadas, ya se refieran a una marca o a un producto, Opiniones Verificadas pone a disposición un resumen de dichas opiniones.

El resumen de las opiniones sobre la marca tiene como objetivo sintetizar el conjunto de las Opiniones Marca publicadas por los consumidores acerca de su experiencia con la empresa evaluada, así como reflejar el sentimiento general expresado por estos.

Este resumen es visible en la página de certificación de Opiniones Verificadas correspondiente a la empresa evaluada.

Por su parte, el resumen de las opiniones sobre un producto tiene como finalidad sintetizar el conjunto de opiniones relativas a un mismo producto del comerciante y reflejar el sentimiento general de los consumidores respecto a dicho producto.

Este resumen es visible en el sitio web del comerciante, dentro de la sección dedicada a la visualización de opiniones sobre el producto, siempre que el comerciante utilice la solución de visualización proporcionada por Opiniones Verificadas.

Cabe señalar que, aunque la funcionalidad “Resumen de las opiniones” está activada de forma predeterminada, los comerciantes pueden optar por desactivar esta funcionalidad en cualquier momento. En ese caso, el resumen de las opiniones, de la marca y/o del producto, no será visible para los usuarios de Internet.

El resumen de las opiniones se genera mediante un sistema de inteligencia artificial (IA) y se actualiza mensualmente.

Para su elaboración, el modelo de IA se basa en una muestra representativa compuesta por un mínimo de 10 opiniones publicadas, cada una con al menos 20 caracteres, y un máximo de 50 opiniones. Esta regla de elegibilidad permite garantizar un nivel de información suficiente, pertinente y útil para los consumidores.

En la práctica, la muestra de opiniones utilizada para generar el resumen se construye garantizando una diversidad de los sentimientos expresados por los consumidores en las opiniones, al tiempo que se respeta la distribución inicial de cada sentimiento entre el conjunto de las opiniones publicadas. La muestra final utilizada para generar el resumen es una lista de opiniones optimizada, equilibrada y fiable, fiel al conjunto de las opiniones, de marca o de producto, publicadas respecto del comerciante.

Clasificación de las opiniones por temática

En el caso específico de las Opiniones sobre la Marca, se destacan determinadas temáticas debajo del resumen de las opiniones, con el fin de completar este último.

Se puede destacar un máximo de 9 “temáticas”. Cada una de estas temáticas se muestra cuando al menos 10 opiniones la mencionan, entre el conjunto de las opiniones publicadas. Las temáticas que pueden mostrarse son las siguientes:

- Reactividad
- Experiencia de los equipos
- Acogida y amabilidad
- Entrega
- Satisfacción general
- Experiencia digital
- Experiencia en tienda
- Prácticas comerciales
- Oferta

Al hacer clic en una temática, se muestran varios elementos:

- El número de opiniones sobre la marca que mencionan dicha temática, entre todas las opiniones sobre la marca publicadas acerca de la empresa evaluada;
- El porcentaje de opiniones positivas dentro del conjunto de opiniones publicadas que mencionan esa temática;
- Tres (3) opiniones sobre la marca que mencionan dicha temática.

Las tres (3) opiniones se muestran con el fin de ilustrar la temática en cuestión. Se seleccionan entre las opiniones sobre la marca publicadas más recientemente que mencionan esta temática, y de manera que sean representativas del sentimiento general expresado en las opiniones respecto de esta. Por lo tanto:

- Si entre el 0 y el 25 % de las opiniones publicadas se consideran positivas, mostramos 3 opiniones negativas;
- Si entre el 25 y el 50 % de las opiniones publicadas se consideran positivas, mostramos 2 opiniones negativas y 1 opinión positiva;
- Si entre el 50 y el 75 % de las opiniones publicadas se consideran positivas, mostramos 1 opinión negativa y 2 opiniones positivas;
- Si entre el 75 y el 100 % de las opiniones publicadas se consideran positivas, mostramos 3 opiniones positivas.

En este contexto, la clasificación de una opinión como “positiva” o “negativa” no depende de la puntuación atribuida a la opinión, sino del análisis de su contenido. Cada opinión publicada es analizada mediante un sistema de inteligencia artificial. A partir del análisis de la tonalidad del texto, se asocia un sentimiento “positivo” o “negativo” a cada temática identificada en la

Público

opinión. Así, en función de su contenido, una misma opinión puede estar asociada a una o varias de las nueve temáticas mencionadas anteriormente. A cada una de estas temáticas puede atribuírsele individualmente un sentimiento “positivo” o “negativo”, según el contenido y la tonalidad de la opinión.

Por ejemplo, una misma opinión puede abordar varias temáticas: una primera temática mencionada por el consumidor puede asociarse a un sentimiento “positivo”, mientras que una segunda temática puede asociarse a un sentimiento “negativo”.

3.2. Identificación de una opinión con contenido ilícito o inapropiado

Opiniones Verificadas permite a cualquier internauta señalar una opinión con contenido ilícito o inapropiado. Esta identificación puede hacerse desde la página de certificación de la empresa calificada o desde la lista de opiniones en la ficha del producto, en el caso de que la empresa calificada utilice una visualización gestionada por Opiniones Verificadas.

3.3. Derecho de respuesta de la empresa calificada

Opiniones Verificadas da la posibilidad al representante de la empresa calificada o del producto o servicio evaluado de responder en cualquier momento a una opinión recibida, a través de su espacio cliente. Puede entonces:

- Agradecer al consumidor por su contribución;
- Dar elementos de respuesta a preguntas presentes en el comentario;
- Dar su versión de los hechos (con posibilidad de adjuntar documentos);
- Indicar los posibles cambios realizados en el producto o servicio desde la redacción de la opinión.

Las respuestas se muestran debajo de las opiniones publicadas. El consumidor recibirá un correo electrónico para conocer cualquier mensaje relativo a su opinión, dirigido por el representante del producto o servicio evaluado. El consumidor podrá responder, pero no podrá modificar su calificación. Para modificar su opinión, el consumidor deberá solicitar su revisión conforme a lo que, como se explica en la sección 2.6 del presente Código.

Estos diferentes intercambios serán visibles por los internautas, salvo si la empresa calificada ha ocultado la conversación desde su espacio cliente.

La empresa calificada será informada de los mensajes dejados por los consumidores sobre sus productos y/o servicios.

Público

Este procedimiento permite a la empresa calificada solicitar explicaciones cuando una calificación y/o un comentario le parece injustificado, y así ejercer su derecho de respuesta. En ningún caso Opiniones Verificadas debe intervenir en la relación entre la empresa calificada y el consumidor. Corresponde a las empresas calificadas gestionar cualquier dificultad surgida con un consumidor tras la recopilación de una opinión por Opiniones Verificadas.

3.4. Pérdida del derecho de publicar una opinión para el redactor de una opinión reconocida como ilícita o inapropiada tras moderación

En caso de identificación de un redactor que haya publicado una o varias opiniones reconocidas por el servicio de moderación de Opiniones Verificadas como ilícitas, inapropiadas o destinadas a sesgar la calificación de una empresa, Opiniones Verificadas pondrá fin a la posibilidad para este consumidor de publicar una opinión y eliminará todas las opiniones relacionadas con este último.

3.5. Respeto de la calidad de consumidor

Al aceptar las Condiciones Generales de Uso de Opiniones Verificadas y el presente Código de Transparencia, los internautas que publican una opinión son informados de que deben respetar ciertas condiciones acumulativas para poder emitir una opinión, a saber:

- Ser una persona física;
- No estar en situación de conflicto de intereses;
- Haber tenido personalmente la experiencia de consumo del producto o servicio sobre el cual versa su opinión.

Para asegurar la correcta ejecución del contrato, la empresa calificada se compromete al respeto de las condiciones previamente mencionadas.

Cabe señalar que Opiniones Verificadas podrá volver a contactar al consumidor por correo electrónico para verificar el cumplimiento de las condiciones mencionadas.