

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

#### Artículo 20. Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios.

4. Las prácticas comerciales en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores y usuarios sobre bienes y servicios deberán **contener información** sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. A tales efectos, el empresario deberá **facilitar información** clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas.

Esto encaja en los **testimonios reales** que se alojan en la web y en consecuencia hay que habilitar un texto legal mínimo que garantice el cumplimiento de esta norma de manera que se indique:

*Los testimonios aportados en la web se corresponden con pacientes reales y han sido aportados voluntariamente.*

El hecho de que sean clientes de la clínica debe ser demostrable llegado el caso y en cuanto al procesamiento de las reseñas se trataría de indicar si están ordenadas por fechas, por contenido, por puntuaciones o filtradas de alguna manera o cualquier otro criterio utilizado y esto se dirige principalmente a las valoraciones externas del tipo de las que utiliza Google en Business o a las de Tripadvisor

En Google Business por ejemplo se indica por defecto “Las reseñas no se verifican” aunque no especifica el procesamiento, que en este caso es por simple orden de realización y es inalterable.

*El presente informe se emite en cumplimiento de las tareas de información y asesoramiento que como DPO/consultor/Auditor realiza para al responsable del tratamiento de conformidad con el contrato de servicios suscrito y las decisiones sobre su aplicación corresponderán exclusivamente al responsable o en su caso al encargado del tratamiento.*



Inma Montes  
Consultora Protección de datos.  
Móvil 667410310  
[datusmas@datusmas.com](mailto:datusmas@datusmas.com)

Delegada de protección de datos en base al esquema de la Agencia Española de protección de datos nº Certificado ES2312969



Miembro de la  
“Asociación Profesional Española de Privacidad”  
[www.datusmas.com](http://www.datusmas.com)  
[www.eldelegadodeprotecciondedatos.com](http://www.eldelegadodeprotecciondedatos.com)  
Especialización en Data Protection Officer (DPO) por la  
[APEP](http://APEP)