



DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2022.3.6>

UDC 81'42:366.622
LBC 81.055.51.5



Submitted: 27.12.2021
Accepted: 21.02.2022

FEEDBACKS ON MEDICAL SERVICES AND THEIR CONFLICTOGENIC POTENTIAL IN THE ERA OF DIGITALIZATION¹

Oxana S. Issers

Dostoevsky Omsk State University, Omsk, Russia

Abstract. The article considers the impact of new technologies of communicative interaction via the Internet on transforming consumer feedback genre. Feedback on doctors and medical services posted in online media outlets and Internet forums were used as the material for study, their assessment in Russian legal practice is presented. The image of the author as one of the main genre-forming features of the feedback is noted to be transforming legal status due to the public nature of communication. The verbal behavior of the feedback author is studied in terms of the permitting public assessment of a doctor's professional activity and its impact on the reputation of medical workers. As a consequence there is the legal responsibility of the author for the disclosure of personal data and information published on the Internet, the reliability of which can be challenged. Negative customer feedback on medical services posted on online media outlets and Internet forums are implicitly conflict-ridden due to doctors' personal data publication. However, a website feedback genre is considered to be a legally valid mode of public service quality control. According to the author of the article, balancing respect for privacy, protection of business reputation and freedom of media falls within the scope of online media editorial policy. At the same time, this implies the transformation of the speech behavior of the Internet users and the enhancement of their competence in the field of legal responsibility for public statements.

Key words: feedback genre, website feedback, conflictogenic factor, medical services, personal data, digitalization.

Citation. Issers O.S. Feedback on Medical Services and Their Conflictogenic Potential in the Era of Digitalization. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], 2022, vol. 21, no. 3, pp. 66-76. (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2022.3.6>

УДК 81'42:366.622
ББК 81.055.51.5

Дата поступления статьи: 27.12.2021
Дата принятия статьи: 21.02.2022

ОТЗЫВЫ О МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ И ИХ КОНФЛИКТОГЕННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ¹

Оксана Сергеевна Иссерс

Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, г. Омск, Россия

Аннотация. В статье рассматривается влияние новых технологий коммуникативного взаимодействия в сети Интернет на трансформацию речевого жанра отзыва потребителей. В качестве материала использованы отзывы о врачах и медицинских услугах на сайтах профильных сетевых изданий и форумах. Представлена их квалификация в российской юридической практике. Отмечена трансформация одного из главных жанрообразующих признаков отзыва – образа автора – с учетом изменения его позиции в правовом поле, обусловленной публичным характером коммуникации. Речевое поведение автора отзыва рассматривается в аспекте возможностей публичной оценки профессиональной деятельности врача и ее влияния на репутацию медицинских работников. Обращение к массовому адресату имеет следствие в виде юридической ответственности автора за разглашение персональных данных и опубликованную в сети информацию, достоверность которой может быть оспорена. Негативные отзывы о медицинских услугах, размещенные в сетевых изданиях и на форумах, являются потенциально конфликтными в связи с указанием персональных

данных врачей. При этом жанр интернет-отзыва потребителя – это правомерная форма общественного контроля за качеством услуг. Автор статьи приходит к выводу о том, что нахождение баланса между уважением частной жизни, защитой деловой репутации и свободой СМИ находится в сфере редакционной политики сетевого издания и / или правосознания автора отзыва, однако это предполагает трансформацию речевого поведения пользователя сети и расширение его компетенций в сфере юридической ответственности за публичные высказывания.

Ключевые слова: жанр отзыва, интернет-отзыв, конфликтогенный фактор, медицинские услуги, персональные данные, цифровизация.

Цитирование. Иссерс О. С. Отзывы о медицинских услугах и их конфликтогенный потенциал в эпоху цифровизации // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. – 2022. – Т. 21, № 3. – С. 66–76. – DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2022.3.6>

Введение

В современной интернет-среде происходит активное формирование новых типов коммуникативного взаимодействия, обусловленных сетевыми технологиями, которые обеспечивают возможности оперативного дистантного и, при желании либо необходимости, анонимного речевого общения автора с массовой аудиторией [Громова, 2021, с. 88]. Параллельно с совершенствованием информационных технологий происходит адаптация личности к возможностям и требованиям интернет-коммуникации, с характерными для нее публичностью, открытостью персональной информации, отслеживанием связей между участниками сетевого общения, возможностями комментирования контента и др. [Ионова, 2016; Курьянова, Гусакова, 2020; Речевая коммуникация..., 2016]. Исследователи отмечают, что «опосредованность общения с помощью электронного устройства и его дистантность... обусловили, в свою очередь, преодоление социальной дистанции и психологических барьеров, часто сохраняющихся при контактном общении в режиме реального времени, в связи с чем язык Интернета приобрел характерные лингвистические и экстралингвистические особенности» [Курьянова, Гусакова, 2020, с. 87]. Эти изменения не могли не затронуть все существенные коммуникативные признаки сетевого общения, в том числе и систему речевых жанров.

В интернет-лингвистике сложилось мнение, что жанровая система сетевой коммуникации в значительной степени является результатом трансформации традиционных речевых жанров, существовавших в эпоху «до Интернета» [Голошубина, 2015; Горошко, 2007;

2012; Чистова, 2021; и др.]. Хотя различные жанровые структуры в неодинаковой степени оказались подвержены изменениям, легко обнаружить закономерности их развития, обусловленные функционированием в цифровых коммуникационных средах и наличием массового адресата. Одним из таких интегративных жанровых признаков сетевой коммуникации является установка на активную обратную связь, которая выражается в числе просмотров, лайков, переходов, подписок, комментариев и других реакций. Текст, размещенный в Сети, перестает быть личным посланием одному / нескольким адресатам и приобретает свойства, характерные для массовой коммуникации. В частности, он обнаруживает такой признак коммуникативного события, как публичность. В связи с этим происходят трансформации речевого поведения «человека в Сети»: выходя на массовую аудиторию, он получает почти ничем не ограниченную социальную власть – возможность влиять на своего адресата, его картину мира, шкалу ценностей. При этом далеко не всегда сам автор осознает результаты и последствия такого публичного влияния, и в первую очередь – ответственность за свои слова, произнесенные не в межличностной коммуникации, а в публичной. Изменение характера коммуникации в цифровой среде имеет следствия как для лингвистической науки, так и для юридической теории и практики.

Материал и методы исследования

Как отмечено М.А. Осадчим, «для лингвистики феномен публичной коммуникации до сих пор не стал самоценным предметом научного анализа» [Осадчий, 2012, с. 14], а в

российском законодательстве публичная форма совершения преступления и распространение в СМИ противопоставлены как разные виды деятельности (ст. 282 УК РФ) [Осадчий, 2012, с. 14]. Автор справедливо указывает на «технический» характер этого противопоставления, поскольку за средством массовой информации закреплена такая форма деятельности, как публикация (обнародование)², а в разнообразных формах публичной речевой деятельности происходит именно «обнародование», то есть доведение до всеобщего сведения, предание гласности той или иной информации³.

Таким образом, практически любой размещенный в Интернете текст (за некоторыми исключениями, например опубликованный в закрытых группах) отвечает критериям публичного общения (массовая аудитория, общественная значимость, открытость и др.) и приобретает свойства медийности, которые обнаруживаются у текстов СМИ. Однако, в отличие от публикаций в СМИ, где автор обычно обозначен (а в случае отсутствия авторства ответственность за публикацию несет редакция издания), на форумах и в блогах установление авторства и/или установление достоверности его самоидентификации проблематичны. «Анонимность создает идеальные условия и для введения участников сетевого дискурса в заблуждение о реальной идентичности адресанта сообщений» [Потапова, Курьянова, 2021, с. 8]. Заметим, что анонимность создает условия не только для этого: в первую очередь анонимность или мистификация авторства создают условия для опубликования недостоверной информации. О значимости указанной проблемы свидетельствует активно обсуждаемый, в том числе и в правовом поле, вопрос о фейковых публикациях, фейковых аккаунтах и других манипуляциях в информационном поле [Ильченко, 2016; 2018; Иссерс, 2014; Распопова, Богдан, 2018; Die Psychologie des Postfaktischen..., 2020].

Указанная специфика коммуникации в Интернете определяет потенциально возможные конфликты и юридические риски, связанные с публичным характером общения, а именно распространение порочащих сведений и совершением клеветы.

В Российской Федерации гарантируются защита достоинства граждан и уважение человека труда, право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени (ст. 23 Конституции РФ). В связи с этим никто не должен подвергаться унижающему человеческое достоинство обращению, а сбор, хранение, использование и распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются (ст. 24 Конституции РФ). В то же время каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, провозглашается свобода массовой информации, цензура запрещается (ст. 29 Конституции РФ). Эти конституционные установления в полной мере относятся к любой информации – независимо от места и способа ее производства, передачи и распространения, включая сведения, размещаемые в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Постановление КС РФ № 18-П).

Приведенные нормы, содержащиеся в Конституции Российской Федерации, в полной мере соотносятся с положениями международных договоров Российской Федерации, в том числе с Конвенцией о защите прав человека и основных свобод. Эти фундаментальные права, как подчеркнул Конституционный суд Российской Федерации, будучи общепризнанными в правовых государствах, защищают одинаково значимые интересы частного лица в сохранении приватности и интерес широкой общественности в доступе к информации, а потому не находятся в состоянии главенства и подчинения и не обладают безусловным приоритетом друг перед другом (Определение № 274-О; Определение № 275-О).

Перечисленные юридические нормы рассматриваются нами как отправная точка для анализа конфликтных речевых практик интернет-коммуникации в целом и жанра отзыва потребителя в частности.

Эмпирическую базу исследования составили отзывы о врачах и медицинских услугах, размещенные на платформах и форумах в сети Интернет (ПроДокторов; Медотзыв.ру; и др). Направленная выборка осуществлялась путем выявления текстов, содержащих эксплицированную оценку деятельно-

сти врача либо предоставленной услуги. Общее количество проанализированного материала – более 300 отзывов. В статье представлены наиболее яркие примеры, иллюстрирующие полюсы оценки докторов и предоставляемых ими услуг. В фокусе внимания были конфликтные тексты, обладающие рискогенным с точки зрения правовых последствий потенциалом.

Результаты и обсуждение

В условиях развития информационного общества вполне естественно появление в сети Интернет публикаций, где сообщаются определенные сведения о ком-либо, а также высказываются оценочные суждения и мнения о человеке либо организации / компании, в том числе и негативные. В этом смысле многие параметры интернет-жанров сближаются с массмедийным дискурсом, с его публичностностью и открытой оценочностью.

Одним из потенциально конфликтногенных интернет-жанров является жанр отзыва, коммуникативная цель которого как раз и заключается в оценивании объекта. При этом в отзыве могут быть реализованы различные установки адресанта – от позитивных (благодарность, рекомендация, совет) до критических и оскорбительных (жалоба, хула). Перемещение жанра отзыва потребителя из сферы сугубо институционального межличностного общения в виртуальную среду (ср. с реализацией этого жанра в диаде «потребитель – вышестоящая инстанция» в «Книге жалоб и предложений» советского периода) оказало влияние и на характер коммуникации, и на интенции автора отзыва, его коммуникативную стратегию. Если ранее написание отзыва было связано со стремлением отметить исполнителя услуги в целях его поощрения / наказания, то теперь публичность оценки открывает широкие возможности для укрепления / подрыва репутации, привлечения клиентов либо, напротив, предупреждения их о низком качестве услуги. Аргументированность оценки и эмоциональность отзыва в значительной степени вариативны, что в целом определяется стратегией автора. Вот мнение пользователей об одной из омских стоматологических клиник⁴:

(1) Лечили зубки ребенку 5-ти лет. Он впервые был у стоматолога и очень переживал, боялся. Работала с ним доктор П*. Она так сумела подать лечение, так объяснила все ребенку, договорилась с ним, перевела все в игру, что он ходил на приемы вприпрыжку и совсем перестал бояться. А приемов было целых 4, т.к. лечили 6 зубов. При этом дала нам кучу информации по уходу за зубами, терпеливо объясняла все мелочи по поводу устройства зубов, особенностей молочных зубов и т. д. Думаю, что она предотвратила образование у ребенка распространенной фобии перед зубным врачом, за что ей спасибо. Цены показались немного ниже, чем мы ожидали. К качеству тоже вопросов нет;

(2) Ужасная клиника, никому не советую туда идти.

1. Выкачивают деньги, начинается с малого, как и во всех клиниках, а потом по нарастающей, а деться некуда, зуб уже вскрыт(

2. Доктор этой клиники является еще и преподавателем в медакадемии, поэтому вам зачастую зубы будет лечить не профессиональный врач, а студент, хотя об этом вам никто не скажет. Вы будете просто тренажером.

3. Качество, при таких ценах, казалось бы, о проблеме с зубами можно забыть, ан нет. Ваши зубки вам будут периодически напоминать болью и неприятными ощущениями, что вы выбрали не ту клинику для лечения.

4. Ни в коем случае не соглашайтесь на протезирование в этой клинике. Лечат плохо, протезируют и того хуже – потеряете и деньги, и через какое-то время и сам зуб.

По сути, ни один из перечисленных в отзыве (2) аргументов не может рассматриваться как сведения, проверяемые на соответствие действительности, и организация вряд ли имеет шанс на удовлетворение иска о репутационном ущербе.

Свобода размещения контента и отсутствие во многих сетевых ресурсах модерации создают условия для коммуникативных и правовых рисков. Одной из причин конфликтной ситуации может стать идентификация персональных данных, что является неизбежной издержкой свободы информации в демократическом обществе. Однако она должна быть уравновешена гарантиями защиты достоинства, чести, доброго имени и деловой репутации лица, ставшего объектом публичной оценки (ст. 19 и 23 Конституции РФ).

Рассмотрим указанную коллизию на примере отзывов о медицинских услугах.

Здоровье входит в число жизненно важных ценностей, поскольку все стороны социального бытия человека определяются его уровнем. Следовательно, мнения о врачах и медицинских организациях представляют несомненный интерес для каждого, то есть являются общественно значимыми. Потребность в подобной информации обнаруживается в существовании специализированных сетевых ресурсов: некоторые из них функционируют как интернет-издания, другие – как форумы и социальные группы (ПроДокторов; Медотзыв.ру и др.).

В большинстве отзывов содержатся мнения о профессиональной деятельности врачей, а также сведения об организации и персональные данные медицинского работника (в частности, его имя и фамилия, квалификация). Вот, например, прямо противоположные отзывы о Н.В. – детском неврологе одной из частных омских клиник⁵.

(3) Н. В. – врач-непрофессионал, делали мониторинг у неё, не увидела эпилепсию, заключение было – эпилепсия не обнаружена, из-за нее не было назначено вовремя лечение, через 3 месяца начались приступы, хотя другой специалист увидела по расшифровке эпилепсию. Спасибо вам «за профессионализм», не дай Бог к Вам попасть;

(4) Уважаемые мамочки, я не советую обращаться к врачу Н. В. Н.В. моей внучке был поставлен диагноз, а следовательно, назначено лечение. Для уточнения мы обратились к другим специалистам и выяснили, что у нас совершенно здоровый ребенок. Он нормально развивается, хорошо себя чувствует и очень активен. Мне страшно представить, что было бы с моей внучкой, если бы не прошли назначенный курс лечения;

(5) Н.В. – очень грамотный специалист, рассматривает проблему со всех сторон, тщательно изучая анамнез и задавая много сопутствующих вопросов. Помимо компетентности в эпилептологии и неврологии, обладает знаниями в смежных направлениях медицины, что позволяет более системно определить состояние ребенка. Очень важно, что Н.В. вникает в проблему и заинтересована в ее решении.

Во-первых, рекомендательный характер отзывов дает основания для рассмотрения репутационного и иного ущерба указанных в отзывах лиц и организаций. Во-вторых, в связи с указанием персональных данных врача

возникает вопрос об отнесении этих сведений к его частной жизни, подлежащей, наравне со свободой слова и свободой информации, конституционной защите.

Однако к ситуациям, не требующим согласия субъекта персональных данных на их обработку, среди прочих относятся случаи, когда такая информация «необходима для достижения общественно значимых целей либо для осуществления профессиональной деятельности журналиста, законной деятельности средства массовой информации <...> если при этом не нарушаются права, свободы и законные интересы субъекта персональных данных» (п. 7 и 8 ч. 1 ст. 6 ФЗ «О персональных данных», Постановление КС РФ № 22-П).

Как указано в Определении Конституционного суда РФ от 12 февраля 2019 г. № 274-О, принципиальное значение для решения вопроса о правомерности опубликования сведений о частной жизни лица в средствах массовой информации без его на то согласия имеет наличие общественного интереса к таким сведениям (Определение № 274-О). Значимость сведений о качестве оказания медицинских услуг очевидна. Согласно ст. 79.1 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», такая независимая оценка качества услуг медицинских организаций является одной из форм общественного контроля. Таким образом, законодатель, исходя из того, что каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь и что здоровье – высшее неотчуждаемое благо, без которого утрачивают свое значение многие другие блага и ценности (Определение № 115-О; Определение № 373-О; и др.), признал, что существует особый общественный интерес к сведениям о лицах, профессионально занятых оказанием медицинской помощи. Это позволяет рассматривать интернет-отзыв о медицинских услугах правомерной формой общественного контроля.

Однако нельзя исключить ситуации, когда сетевое издание систематически злоупотребляет своими правами при размещении персональных данных медицинского работника или не выполняет обязанности по защите его прав от недобросовестных действий со стороны лиц, публикующих отзывы (отсутствует модерация сообщений). В этом

случае медицинский работник, права которого нарушены, имеет возможность в судебном порядке требовать установления для такого средства массовой информации запрета на размещение его персональных данных и/или отзывов о его профессиональной деятельности. Как отмечено в Постановлении Конституционного суда от 25 мая 2021 г. № 22, «использование такого способа защиты требует от судов тщательной оценки конкурирующих интересов с целью обеспечения их разумного баланса, поскольку запрет средству массовой информации распространять сведения о гражданине является в действующей системе конституционно-правового регулирования исключительным и крайним средством, применимым, если иные способы защиты не смогли (или не могут) обеспечить защиту прав и интересов граждан» (Постановление..., 2021).

В качестве прецедента конфликтной ситуации подобного типа можно рассматривать иск врача В.Г. к сайту «ПроДокторов» (www.prodoctorov.ru/), зарегистрированному как СМИ. Врач областного центра узнала, что в Интернете на сайте отзывов есть ее профиль (с указанием имени, должности и места работы), в котором размещены в том числе и нелестные отзывы от пациентов. Доктор потребовала удалить информацию, но владелец либо модератор сайта не стали этого делать. Врач в ответ подала иск, в котором потребовала удалить ее персональные данные и компенсировать моральный вред в размере 150 000 рублей. В.Г. указала, что на сайте создали личный профиль без ее согласия, где «каждый желающий может анонимно размещать свои субъективные, в том числе негативные, суждения о ней и ее профессиональной деятельности» [Ефименко, 2021]. Истица убеждала, что отзывы не проверяются, а это нарушает ее право на неприкосновенность частной жизни.

В решении апелляционной инстанции по делу ООО «МедРейтинг» (владелец сайта) было указано требование удалить с сайта «ПроДокторов» профиль врача В.Г. [Ефименко, 2021]. При этом суд учитывал, что часть отзывов пользователей сайта, размещенных ответчиком в неотредактированном виде и без предварительной проверки, имела харак-

тер оскорбительный и унижающий достоинство истицы.

По материалам данного дела Конституционный суд Российской Федерации постановил, что Федеральный закон «О персональных данных» «допускает размещение на сайте в сети Интернет средством массовой информации, действующим в форме сетевого издания, персональных данных медицинского работника, ранее размещенных на основании федерального закона на официальном сайте соответствующей медицинской организации, вне зависимости от наличия на то его согласия» (Постановление КС РФ № 22-П). В то же время закон предусматривает «обязанность редакции такого средства массовой информации не допускать наличия на своем сайте исходящих от третьих лиц оценок, не относящихся к профессиональной деятельности медицинского работника, а равно очевидно противоправных высказываний» (Постановление КС РФ № 22-П).

На редакцию сетевого издания возлагается обязанность «принимать меры по проверке сведений, предположительно содержащих не соответствующие действительности утверждения, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию медицинского работника, на основании его обращения в разумные сроки, с целью их изменения либо удаления» (Постановление КС РФ № 22-П). На практике такая проверка трудно осуществима: редакция не обладает соответствующими полномочиями и кадрами. Кроме того, значительно осложняет ситуацию устная форма коммуникации врача с пациентом: далеко не все сказанное как пациентом, так и врачом фиксируется в ходе медицинской беседы, и нередко именно эти фрагменты диалога врача с пациентом становятся конфликтотенным фактором, что и отражается в отзыве (см. об этом: [Иссерс, Федорова, 2020]). По этой причине, как можно предположить, истец редко использует возможность опубликования в установленном законом порядке опровержения (ответа) на том же сайте. Однако очевидно, что данная проблема нередко становится предметом общественного обсуждения как в профессиональной юридической сфере, так и среди непрофессионалов – на форумах, в блогосфере и СМИ

(о вариантах реакции на негативные отзывы см., в частности: [Козловская, 2018]).

Выводы

Таким образом, факт судебного разбирательства по делу ООО «МедРейтинг» подтверждает, что существует реальная проблема соблюдения баланса между уважением частной жизни, защитой деловой репутации и свободой средств массовой информации, правом распространять информацию всеми законными способами. Разрешение этой коллизии возможно, если в редакционной политике сетевых изданий, размещающих отзывы (в частности, о медицинских услугах), будут определены этические и коммуникативные нормы, с одной стороны препятствующие злоупотреблениям открытостью интернет-источников, а с другой стороны способствующие осуществлению СМИ своей основной функции.

В то же время проблема публикации в сетевых изданиях и на форумах отзывов потребителей заставляет по-новому взглянуть на коммуникативные, этические и юридические нормы публичного общения в Интернете и поставить вопрос о формировании необходимых коммуникативных компетенций пользователей в эпоху цифровизации.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФ, проект № 22-28-01963 «Диалогическая коммуникация в новых медийных практиках: социокультурная, прагматистическая и коммуникативная специфика».

The reported study was funded by RSF, Project no 22-28-01963 “Dialogic Communication in New Media: Sociocultural, Pragmastic and Communicative Features”.

² Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 (ред. от 01.07.2021) «О средствах массовой информации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/

³ *Обнародовать* – объявить для всеобщего сведения, предать гласности, опубликовать (Ожегов, с. 430).

⁴ Орфография и пунктуация текстов приведены в соответствии с нормами русского языка, стиль сохранен без изменений.

⁵ Во всех отзывах указаны персональные данные врача – ФИО и место работы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Голошубина О. К., 2015. Разговор в мессенджере как специфический жанр интернет-коммуникации // Вестник ОмГУ. № 1. С. 208–212.
- Горошко Е. И., 2007. Теоретический анализ интернет-жанров: к описанию проблемной области // Жанры речи : сб. науч. тр. / под ред. В. В. Дементьева. Саратов : Колледж. Вып. 4. С. 111–127.
- Горошко Е. И., 2012. Современные интернет-коммуникации: структура и основные характеристики // Интернет-коммуникация как новая речевая формация : коллектив. моногр. М. : Наука : Флинта. С. 9–52.
- Громова А. В., 2021. Переписка в мессенджере: идентификация автора по тексту в условиях трансформации индивидуализирующих признаков // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. Т. 20, № 2. С. 87–98. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2021.2.8>
- Ефименко Е., 2021. Верховный суд решил, можно ли удалить плохие отзывы о врачах. URL: https://pravo.ru/story/217555/?mob_emb=
- Ильченко С. Н., 2016. Фейк в практике электронных СМИ: критерии достоверности // Медиаскоп. Вып. 4. URL: <http://www.mediascope.ru/2237>
- Ильченко С. Н., 2018. Фейк как антиисточник информации: риск для профессиональных стандартов журналистики // Гуманитарный вектор. Т. 13, № 5. С. 70–76. DOI: 10.21209/1996-7853-2018-13-5-70-76
- Ионова С. В., 2016. Лингвистика нового языкового сознания и информационных технологий // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языкознание. Т. 15, № 3. С. 6–16. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2016.3.1>
- Иссерс О. С., 2014. Медиафейки: между правдой и мистификацией // Коммуникативные исследования. № 2. С. 112–123.
- Иссерс О. С., Федорова М. Ю., 2020. Потенциал судебного речевого действия в обеспечении реализации и защиты права пациента на информацию // Международные и национальные тенденции и перспективы развития судебной экспертизы : сб. докл. II Междунар. науч. конф. (г. Н. Новгород, 21–22 мая 2020 г.). Н. Новгород : ННГУ. С. 150–158.
- Козловская А., 2018. Как бороться с негативными отзывами, статьями в Интернет? URL: <https://vc.ru/legal/46196-kak-borotsya-s-negativnymi-otzyvami-statyami-v-internet>
- Курьянова И. В., Гусакова Ю. А., 2020. Интернет-коммуникация как особая разновидность дис-

- тантного опосредованного дискурса // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Гуманитарные науки. № 9 (838). С. 83–92.
- Осадчий М. А., 2012. Русский язык на грани права : Функционирование русского языка в условиях правовой регламентации речи. М. : Либроком. 256 с.
- Потапова Р. К., Курьянова И. В., 2021. Особенности исследования текста в эпоху цифровой коммуникации // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2, Языковедение. Т. 20, № 2. С. 5–15. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2021.2.1>
- Распопова С. С., Богдан Е. Н., 2018. Фейковые новости: информационная мистификация. М. : Аспект Пресс. 112 с.
- Речевая коммуникация в информационном пространстве, 2016 / отв. ред. Р. К. Потапова. М. : ЛЕНАНД. 112 с.
- Чистова Е. В., 2021. Трансформация речевого жанра в русскоязычном сегменте интернета (на материале жанров кинокритики и жалобы) : автореф. дис. ... канд. филол. наук. М. 24 с.
- Die Psychologie des Postfaktischen: Über Fake News, „Lügenpresse“, Clickbait und Co., 2020 / Hrsg. von M. Appel. Würzburg : Springer. 215 p.
- ru/sud/opredelenie-konstitutsionnogo-suda-rf-ot-12022019-n-275-o/
- Определение № 373-О* – Определение Конституционного Суда РФ от 4 февраля 2014 г. № 373-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Шарафутдиновой Лейсан Ирековны на нарушение ее конституционных прав положениями части 2 статьи 71 Федерального закона “Об обращении лекарственных средств” и части 3.3 статьи 34 Федерального закона “О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд”». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70515458/>
- Постановление КС РФ № 18-П* – Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 09.07.2013 №18-П «По делу о проверке конституционности положений пунктов 1, 5 и 6 статьи 152 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина Е.В. Крылова». URL: <https://rg.ru/2013/07/19/ks-gk-dok.html>
- Постановление КС РФ № 22-П* – Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 25.05.2021 № 22-П «По делу о проверке конституционности пункта 8 части 1 статьи 6 Федерального закона “О персональных данных” в связи с жалобой общества с ограниченной ответственностью “МедРейтинг”». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385041/
- ПроДокторов* – ПроДокторов: сайт № 1 про врачей в России. URL: <https://prodoctorov.ru>
- ИСТОЧНИКИ**
- Медотзыв.ру* – Медотзыв.ру. Отзывы о врачах и больницах. URL: <https://med-otzyv.ru/>
- Определение № 115-О* – Определение Конституционного Суда РФ от 06.06.2002 № 115-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Мартыновой Евгении Захаровны на нарушение ее конституционных прав пунктом 2 статьи 779 и пунктом 2 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37641/
- Определение № 274-О* – Определение Конституционного Суда РФ от 12.02.2019 № 274-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалоб Безрукова Сергея Витальевича на нарушение его конституционных прав пунктом 1 статьи 152.2 Гражданского кодекса Российской Федерации». URL: <https://base.garant.ru/72192926/>
- Определение № 275-О* – Определение Конституционного Суда РФ от 12.02.2019 № 275-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалоб Безруковой Анны Олеговны на нарушение ее конституционных прав пунктом 1 статьи 152.1 и пунктом 1 статьи 152.2 Гражданского кодекса Российской Федерации». URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-konstitutsionnogo-suda-rf-ot-12022019-n-275-o/>
- СЛОВАРЬ**
- Ожегов* – Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / под ред. Н. Ю. Шведовой. 22-е изд. М. : Рус. яз., 1990. 921 с.
- REFERENCES**
- Goloshubina O.K., 2015. Razgovor v messendzhere kak spetsificheskiy zhanr internet-kommunikatsii [Conversation in a Messenger as a Specific Genre of Internet Communication]. *Vestnik OmGU* [Science Journal of Omsk State University], no. 1, pp. 208–212.
- Goroshko E.I., 2007. Teoreticheskiy analiz internet-zhanrov: k opisaniyu problemnoy oblasti [Theoretical Analysis of Internet Genres: To the Description of the Problem]. Dement'ev V.V., ed. *Zhany rech'i: sb. nauch. tr.* [Genres of Speech. Collection of Scientific Papers]. Saratov, Kolledzh Publ., iss. 4, pp. 111–127.

- Goroshko E.I., 2012. *Sovremennye internet-kommunikatsii: struktura i osnovnye kharakteristiki* [Modern Internet Communications: Structure and Main Characteristics]. *Internet-kommunikatsiya kak novaya rechevaya formatsiya: kollektiv. monogr.* [Internet Communication As a New Speech Formation. Collective Monograph]. Moscow, Nauka Publ., Flinta Publ., pp. 9-52.
- Gromova A.V., 2021. *Perepiska v messendzhere: identifikatsiya avtora po tekstu v usloviyakh transformatsii individualiziruyushchikh priznakov* [Correspondence in the Messenger: Identifying the Author by Text in the Context of the Transformation of Individualizing Features]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], vol. 20, no. 2, pp. 87-98. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2021.2.8>
- Efimenko E., 2020. *Verkhovnyy sud reshil, možno li udalit plokhie otzvyvy o vrache* [The Supreme Court Decided Whether It is Possible to Remove Bad Reviews About a Doctor]. URL: https://pravo.ru/story/217555/?mob_emb=
- Ilchenko S.N., 2016. *Feik v praktike elektronnykh SMI: kriterii dostovernosti* [Fake in the Practice of Electronic Media: Reliability Criteria]. *Mediascope*, iss. 4. URL: <http://www.mediascope.ru/2237>
- Ilchenko S.N., 2018. *Feik kak antiistochnik informatsii: risk dlya professionalnykh standartov zhurnalistiki* [Fake as an Anti-Source of Information: A Risk for Professional Standards of Journalism]. *Gumanitarnyi vektor* [Humanitarian Vector], vol. 13, no. 5, pp. 70-76. DOI: 10.21209/1996-7853-2018-13-5-70-76
- Ionova S.V., 2016. *Lingvistika novogo yazykovogo soznaniya i informatsionnykh tekhnologiy* [Linguistics of a New Language Consciousness and Information Technology]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], vol. 15, no. 3, pp. 6-16. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2016.3.1>
- Issers O.S., 2014. *Mediafeyki: mezhdu pravdoy i mistifikatsiyey* [Mediafake: Between Truth and Hoax]. *Kommunikativnye issledovaniya* [Communication Studies], no. 2, pp. 112-123.
- Issers O.S., Fedorova M.Yu., 2020. *Potentsial sudebnogo rechevedeniya v obespechenii realizatsii i zashchity prava patsienta na informatsiyu* [The Potential of Forensic Speech Science in Ensuring the Implementation and Protection of the Patient's Right to Information]. *Mezhdunarodnye i natsionalnye tendentsii i perspektivy razvitiya sudebnoy ekspertizy: sb. dokl. II Mezhdunar. nauch. konf. (g. N. Novgorod, 21–22 maya 2020 g.)* [International and National Trends and Prospects for the Development of Forensic Science. Collection of Reports from the 2nd International Scientific Conference (Nizhny Novgorod, May 21–22, 2020)]. Nizhny Novgorod, NNGU, pp. 150-158.
- Kozlovskaya A., 2018. *Kak borotsya s negativnymi otzvyvami, statyami v Internet?* [How to Deal with Negative Reviews, Articles on the Internet?]. URL: <https://vc.ru/legal/46196-kak-borotsya-s-negativnymi-otzvyvami-statyami-v-internet>
- Kuryanova I.V., Gusakova Yu.A., 2020. *Internet-kommunikatsiya kak osobaya raznovidnost distantnogo oposredovannogo diskursa* [Internet Communication As a Special Type of Distant Mediated Discourse]. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo lingvisticheskogo universiteta. Gumanitarnye nauki* [Vestnik of Moscow State Linguistic University. Humanities], no. 9 (838), pp. 83-92.
- Osadchiy M.A., 2012. *Russkiy yazyk na grani prava: Funktsionirovanie russkogo yazyka v usloviyakh pravovoy reglamentatsii rechi* [Russian Language on the Verge of Law: The Functioning of the Russian Language Under the Conditions of Legal Regulation of Speech]. Moscow, Librokom Publ. 256 p.
- Potapova R.K., Kuryanova I.V., 2021. *Osobnosti issledovaniya teksta v epokhu tsifrovoy kommunikatsii* [Features of Text Research in the Age of Internet-Mediated Communication]. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics], vol. 20, no. 2, pp. 5-15. DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2021.2.1>
- Raspopova, S.S., Bogdan E.N., 2018. *Feykovye novosti: informatsionnaya mistifikatsiya* [Fake News: Information Hoax]. Moscow, Aspekt Press Publ. 112 p.
- Potapova R.K., ed., 2016. *Rechevaya kommunikatsiya v informatsionnom prostranstve* [Speech Communication in the Information Space]. Moscow, LENAND Publ. 112 p.
- Chistova E.V., 2021. *Transformatsiya rechevogo zhanra v russkoyazychnom segmente interneta (na materiale zhanrov kinoretsenzii i zhaloby): avtoref. dis. ... kand. filol. nauk* [Transformation of the Speech Genre in the Russian-Speaking Internet (Based on the Genres of Film Reviews and Complaints). Cand. philol. sci. abs. diss.]. Moscow. 24 p.
- Appel M., Hrsg., 2020. *Die Psychologie des Postfaktischen: Über Fake News. „Lügenpresse“, Clickbait und Co.* Würzburg, Springer. 215 p.

SOURCES

Medotzyv.ru. Отзывы о врачах и больницах [Reviews About Doctors and Hospitals]. URL: <https://med-otzyv.ru/>

Opredelenie Konstitutsionnogo Suda RF ot 06.06.2002 № 115-O «Ob otkaze v prinyatii k rassmotreniyu zhaloby grazhdanki Martynovoy Evgenii Zakharovny na narushenie ee konstitutsionnykh prav punktom 2 stat'i 779 i punktom 2 stat'i 782 Grazhdanskogo kodeksa Rossiyskoy Federatsii» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 115-O Dated June 6, 2002 "On Refusal to Accept for Consideration the Complaint of a Citizen Evgeniya Martynova of Violation of Her Constitutional Rights Under Paragraph 2 of Article 779 and Paragraph 2 of Article 782 of the Civil Code of the Russian Federation"]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37641/

Opredelenie Konstitutsionnogo Suda RF ot 12.02.2019 № 274-O «Ob otkaze v prinyatii k rassmotreniyu zhalob Bezrukova Sergeya Vitalyevicha na narushenie ego konstitutsionnykh prav punktom 1 statyi 152.2 Grazhdanskogo kodeksa Rossiiskoy Federatsii» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 274-O Dated February 12, 2019 "On the Refusal to Accept for Consideration the Complaints of Sergey Bezrukov About the Violation of His Constitutional Rights by Paragraph 1 of Article 152.2 of the Civil Code of the Russian Federation"]. URL: <https://base.garant.ru/72192926/>

Opredelenie Konstitutsionnogo Suda RF ot 12.02.2019 № 275-O «Ob otkaze v prinyatii k rassmotreniyu zhalob Bezrukovoy Anny Olegovny na narushenie ee konstitutsionnykh prav punktom 1 statyi 152.1 i punktom 1 statyi 152.2 Grazhdanskogo kodeksa Rossiiskoy Federatsii» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 275-O Dated February 12, 2019 "On the Refusal to Accept for Consideration the Complaints of Anna Bezrukova About the Violation of Her Constitutional Rights by Paragraph 1 of Article 152.1 and Paragraph 1 of Article 152.2 of the Civil Code of the Russian Federation"]. URL: <https://legalacts.ru/sud/opredelenie-konstitutsionnogo-suda-rf-ot-12022019-n-275-o/>

Opredelenie Konstitutsionnogo Suda RF ot 4 fevralya 2014 g. № 373-O «Ob otkaze v prinyatii k rassmotreniyu zhaloby grazhdanki Sharafutdinovoy Leysan Irekovny na narushenie ee konstitutsionnykh prav polozheniyami chasti 2 stat'i 71 Federal'nogo zakona "Ob

obrashchenii lekarstvennykh sredstv" i chasti 3.3 stat'i 34 Federal'nogo zakona "O razmeshchenii zakazov na postavki tovarov, vypolnenie rabot, okazanie uslug dlya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh nuzhd"» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 373-O Dated February 4, 2014 "On Refusal to Accept for Consideration the Complaint of Citizen Sharafutdinova Leysan on Violation of Her Constitutional Rights by Provisions of Part 2 of Article 71 of the Federal Law 'On Circulation of Medicines' and Part 3.3 of Article 34 of the Federal Law 'On Placing Orders for Supplies of Goods, Works and Services for State and Municipal Needs'"]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70515458/>

Postanovlenie Konstitutsionnogo Suda Rossiyskoy Federatsii ot 09.07.2013 № 18-P «Po delu o proverke konstitutsionnosti polozheniy punktov 1, 5 i 6 statyi 152 Grazhdanskogo kodeksa Rossiiskoy Federatsii v svyazi s zhaloboy grazhdanina E.V. Krylova» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 18-P Dated July 9, 2013 "On the Case of Checking the Constitutionality of the Provisions of Paragraphs 1, 5 and 6 of Article 152 of the Civil Code of the Russian Federation in Connection with the Complaint of Citizen E.V. Krylov"]. URL: <https://rg.ru/2013/07/19/ks-gk-dok.html>

Postanovlenie Konstitutsionnogo Suda Rossiyskoy Federatsii ot 25.05.2021 № 22-P «Po delu o proverke konstitutsionnosti punkta 8 chasti 1 statyi 6 federalnogo zakona "O personal'nykh dannykh" v svyazi s zhaloboy obshchestva s ogranichennoy otvetstvennostyu "MedReiting"» [Ruling of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 22-P Dated May 25, 2021 "On the Case of Checking the Constitutionality of Paragraph 8 of Part 1 of Article 6 of the Federal Law 'On Personal Data' in Connection with the Complaint of the Limited Liability Company 'Medrating'"]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385041/

ProDoktorov: sayt № 1 pro vrachey v Rossii [ProDoktorov: Website No. 1 About Doctors in Russia]. URL: <https://prodoctorov.ru>

DICTIONARY

Ozhegov S.I. *Tolkovyy slovar russkogo yazyka* [Explanatory Dictionary of the Russian Language]. Moscow, Russkiy yazyk Publ., 1990. 921 p.

Information About the Author

Oxana S. Issers, Doctor of Sciences (Philology), Professor, Dean of the Faculty of Philology and Media Communications, Head of the Department of Theoretical and Applied Linguistics, Dostoevsky Omsk State University, Prosp. Mira, 55a, 644077 Omsk, Russia, isserso@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4027-6346>

Информация об авторе

Оксана Сергеевна Иссерс, доктор филологических наук, профессор, декан факультета филологии и медиакоммуникаций, заведующая кафедрой теоретической и прикладной лингвистики, Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, просп. Мира, 55а, 644077 г. Омск, Россия, isserso@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4027-6346>