

# **PLATAFORMA PARA LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS POR COMPRAS EN LÍNEA: PLATAFORMA ODR**

**(Fuente: Centro Europeo del Consumidor y  
[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es))**

En las compras que se realicen por Internet, y ante posibles problemas relacionados con las mismas, se puede utilizar una plataforma específica para su resolución: es la denominada Plataforma para la resolución de litigios en línea (Plataforma ODR).

La Plataforma ODR consiste en una herramienta online desarrollada por la Comisión Europea para la resolución de litigios en línea que persigue ayudar a las personas consumidoras y entidades comerciales a encontrar una solución a problemas surgidos por la compra de productos y servicios contratados online.

## **NORMATIVA REGULADORA.**

La resolución alternativa de litigios en materia de consumo se regula **a nivel europeo** por:

- [Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- [Reglamento \(UE\) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013](#), sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

**A nivel estatal**, se cuenta con la [Ley 7/2017, de 2 de noviembre](#), por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

## ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA PLATAFORMA ODR.

- La [Plataforma ODR](#) puede ser utilizada por las personas consumidoras residentes en la Unión Europea, Noruega, Islandia y Liechtenstein, siempre que la empresa vendedora tenga su sede en Unión Europea, Noruega, Islandia o Liechtenstein.
- Por medio de esta Plataforma se resuelven controversias surgidas tras la contratación de un servicio o la adquisición de un bien, siempre que haya sido en línea (excluidas el resto de modalidades de contratación a distancia).
- Esta Plataforma es de fácil utilización y accesible desde todo tipo de dispositivos. Las personas consumidoras pueden cumplimentar el impreso de reclamación en la plataforma en tres sencillos pasos.
- Se facilita que todo el proceso sea en línea.
- La Plataforma ODR es gratuita, multilingüe e interactiva, e incluye un servicio de traducción para ayudar en los litigios entre los distintos idiomas de la Unión Europea, Noruega, Islandia y Liechtenstein.
- El procedimiento consiste en la canalización de los litigios hacia los [organismos de resolución alternativa de litigios \(RAL\)](#) que estén conectados a la plataforma, tratando así de resolver la controversia a través de arbitraje o mediación, evitando de esta forma la vía judicial.
- Las entidades empresariales y comerciantes que ofrezcan sus productos o servicios en línea tienen la obligación de incluir en su página web un enlace, de fácil acceso, a la plataforma ODR. Asimismo, deberán informar de sus direcciones de correo electrónico.

- El Centro Europeo del Consumidor de España (CEC España) es el punto de contacto de la plataforma ODR en España, con la función de facilitar información respecto a su utilización, pero, en ningún caso, se influye en el proceso.
- Esta plataforma permite a las partes presentar reclamaciones rellenando un [formulario electrónico](#) disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además de noruego e islandés) y ofrece la opción de adjuntar los documentos pertinentes.

## **ELEMENTOS BÁSICOS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA ODR.**

Si se tiene un problema con un bien o un servicio adquirido en línea (por Internet), puede usar la [Plataforma ODR](#) para presentar una reclamación y que un organismo independiente de resolución de disputas la resuelva. Los pasos a seguir son:

- La persona consumidora o su representante, procederá a redactar una reclamación y a adjuntar los documentos que considere relevantes, enviándola vía plataforma ODR para que la reciba la empresa afectada. Una vez enviada, recibirá un mensaje de confirmación. Tanto la persona consumidora, como la empresa afectada deberán tener su sede en la UE, Noruega, Islandia o Liechtenstein.
- Una vez que la empresa afectada esté de acuerdo en usar este procedimiento, seleccionará uno o varios organismos de resolución alternativa de litigios de la [lista](#) en un plazo de 30 días.
- La persona consumidora podrá aceptar uno de ellos o pedir una nueva lista a la empresa. Antes de aceptarlo, es recomendable consultar toda la información al respecto como tasas, ámbito geográfico en el que actúa y procedimiento de actuación del organismo de resolución alternativa de litigios.

- Si en el plazo de 30 días, la persona consumidora no aceptara un organismo de resolución de litigios, la reclamación no será procesada a través de la plataforma.
- Resolución del litigio. Una vez resuelta su reclamación la persona consumidora recibirá un mensaje con el resultado de la misma.

## **PUNTO DE CONTACTO EN ESPAÑA DE LA PLATAFORMA ODR.**

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC), es el designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma ODR en España, proporcionando en virtud de dicha designación, a quien lo solicite, asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha Plataforma:

- Dirección Postal: Calle Príncipe de Vergara 54, 28006. Madrid.
- E-mail: [cec@mscbs.es](mailto:cec@mscbs.es)
- Teléfono: +34 91 822 45 55. Horario de atención telefónica, de lunes a viernes de 11:00 a 13:00 horas.