

Plataforma para la resolución de conflictos en línea

El 15 de febrero de 2016 ha comenzado a funcionar la Plataforma de resolución de litigios de consumo en línea (ODR Plataform, Online Dispute Resolution) para toda la Unión Europea.

Se trata del sitio web interactivo y multilingüe [https:// ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) que proporcionará de manera gratuita un punto único de acceso a consumidores y empresas de la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos o prestación de servicios celebrados en línea.

El procedimiento consiste en la canalización de los litigios nacionales hacia los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) que estén conectados a la plataforma, hayan sido seleccionados por los Estados miembros en función de criterios de calidad y hayan sido notificados a la Comisión.

El Centro Europeo del Consumidor, adscrito a la AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición), ha sido designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma 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.

La Plataforma permitirá a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además en noruego e islandés) y les ofrecerá la opción de adjuntar los documentos pertinentes.

El CEC, como punto de contacto en España, enviará de manera automática la reclamación a la entidad nacional de resolución alternativa competente que las partes hayan acordado, estando éstas obligadas a concluir el procedimiento en un plazo de noventa días.

La creación y desarrollo de la Plataforma de resolución de litigios en línea viene dispuesta en el [Reglamento \(UE\) 524/2013](#) del Parlamento Europeo y del Consejo.

Popular

 Grupo Santander

Se trata de una forma adicional de resolución de litigios para los consumidores y no sustituye la posibilidad de recurrir a los tribunales.

Dirección de correo electrónico de Grupo Banco Popular:
atencionaclientes@bancopopular.es