

## Nota informativa

### La Plataforma de Resolución de Litigios en Línea elimina los mensajes directos con las empresas

**Desde mayo, los consumidores ya no pueden comunicarse directamente con las empresas y las reclamaciones las resolverá el organismo de intermediación elegido.**

Madrid, 11 de junio de 2024. Desde el 13 de mayo de este año, la posibilidad de mantener conversaciones directas (Direct Talks) con las empresas con las que los consumidores hayan tenido algún tipo de percance relacionado con compras online se ha eliminado de la [Plataforma para la Resolución de Litigios en Línea](#) (RLL). El resto de servicios de la Plataforma seguirá funcionando como hasta ahora con el objetivo de tratar de ayuda a las personas consumidoras con sus reclamaciones. No obstante, la Comisión Europea explica que las conversaciones abiertas antes del 13 de mayo seguirán estando operativas y recuerda que el plazo para que los organismos designados resuelvan la reclamación sigue siendo de 90 días y que, una vez cerrada la reclamación se podrá seguir accediendo a ella durante un plazo máximo de 6 meses. Pasado este tiempo, se borrarán los datos, por lo que si el consumidor desea conservarla deberá descargarla y guardarla en un fichero personal.

A pesar de este cambio, los consumidores que residan en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega podrán seguir utilizando la Plataforma RLL para tratar de resolver sus reclamaciones de forma rápida, sencilla, económica y confidencial, sin necesidad de acudir a los tribunales, y tanto si realizan la compra a una empresa de su propio país como en cualquiera de los países mencionados. Para ello, el consumidor y la empresa deberán elegir un organismo que actúe como intermediario neutral que será el encargado de alcanzar una solución extrajudicial satisfactoria para las partes. Esta solución podrá ser vinculante o no, dependiendo del organismo que se elija.

>> [Folleto sobre la Plataforma RLL](#)

Fuente de la información: [Comisión Europea](#)