

Resolución de Litigios en Línea

## La Plataforma Europea para la Resolución de Litigios en Línea dejará de estar operativa el próximo 20 de julio

**Los usuarios que quieran conservar la documentación guardada en la plataforma deberán exportarla antes del 19 de julio de 2025.**

Madrid, 21 de abril de 2025. Con la aplicación del nuevo [Reglamento europeo 2024/3228](#), la Plataforma europea de Resolución de Litigios en Línea (PRL, Plataforma ODR por sus siglas en inglés) dejará de prestar todos sus servicios a partir del próximo 20 de julio de este año. No obstante, los consumidores y usuarios ya no podrán presentar nuevas reclamaciones a través de esta página web, aunque sí podrán seguir consultándola.

De esta forma, toda la información de los usuarios almacenada -incluidos los datos personales- se suprimirán a más tardar el 20 de julio de 2025. Por lo tanto, se recomienda que todos los usuarios exporten su información antes del 19 de julio de 2025, con el objetivo de que puedan conservar su documentación, antes de que sea eliminada de forma definitiva de la plataforma.

Para ayudar a los consumidores a recuperar estos datos, la Comisión Europea ha puesto a disposición de la ciudadanía un correo electrónico específico ([JUST-EC-ODR-REPEAL@ec.europa.eu](mailto:JUST-EC-ODR-REPEAL@ec.europa.eu)) para resolver cualquier dificultad que pudieran tener durante la recuperación de sus datos.

A partir de ahora, los consumidores podrán dirigirse a otros mecanismos de Resolución Alternativa de Litigios (RAL) tales como:

- Red de Centros Europeos del Consumidor ([ECC-Net](#)).
- [Entidades \(RAL\)](#) notificadas a la Comisión Europea.
- [Fin-Net](#). Para reclamaciones europeas transfronterizas relacionadas con Finanzas, Seguros y fondos de pensiones, y Servicios de Inversión.
- [Autoridades europeas de control](#) para la Protección de Datos Personales.

### Sobre la Plataforma RLL

Desde su puesta en marcha, la [Plataforma](#) ha prestado ayuda tanto a las personas consumidoras como a los comerciantes europeos para resolver extrajudicialmente litigios relativos a compras realizadas en Internet. Para ello, se podían presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la UE (además, en noruego e islandés), y adjuntar los documentos necesarios.

Durante todo este tiempo, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) -designado, ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma en nuestro país- ha ofrecido asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

### Normativa aplicable

[Reglamento \(UE\) 2024/3228](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, por el que se deroga el Reglamento (UE) 524/2013 y se modifican los Reglamentos (UE) 2017/2394 y (UE) 2018/1724 en lo que respecta a la supresión de la plataforma europea de resolución de litigios en línea (Texto pertinente a efectos del EEE).

[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.

### Fuente de información

[Comisión Europea](#)