**Plataforma ODR para la resolución de conflictos en línea**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LINEA (PLATAFORMA ODR)**

La Plataforma de resolución de litigios de consumo en línea *(ODR Platform, Online Dispute Resolution)* es un sitio [web interactivo](http://ec.europa.eu/odr), que, gratuitamente, proporciona un punto único de acceso a consumidores y empresas para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios **celebrados en línea**.

Los empresarios, comerciantes y plataformas o mercados que ofrezcan sus productos o servicios de forma electrónica tienen la obligación de incluir en su página web, un enlace, de fácil acceso, a la plataforma y si ofrecieran sus productos a través de correo electrónico, deberán incluir en este la información sobre dicho enlace.

La Plataforma ODR permite a consumidores y comerciantes presentar reclamaciones mediante un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales de la Unión (además en Noruego e Islandés) con la opción de adjuntar los documentos pertinentes.

El Centro Europeo del Consumidor (CEC), adscrito a la AECOSAN, ha sido designado ante la Comisión Europea, como punto de contacto de la plataforma ODR en España, proporcionando asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma. 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 deriva del [Reglamento (UE) 524/2013](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ES:PDF) del Parlamento Europeo y del Consejo.