



NOVEDADES DE INTERÉS PARA LOS MERCADOS DE CONSUMO Y DISTRIBUCIÓN

SUPRESIÓN DE LA PLATAFORMA ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)

Como consecuencia de la aprobación del [Reglamento \(UE\) 524/2013](#) sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo se creó, por parte de la Comisión Europea la plataforma de resolución de litigios en línea, conocida como plataforma ODR. Dicha plataforma debía servir como ventanilla única para los consumidores y comerciantes que desearan resolver extrajudicialmente los conflictos que pudiesen surgir en relación con los contratos de compraventa o de prestación de servicios celebrados en línea entre un consumidor residente en la Unión Europea y un comerciante establecido en la misma.

A los efectos de informar sobre la existencia de dicha plataforma, todos los comerciantes establecidos en la Unión que celebrasen contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea y los mercados en línea establecidos en la Unión que incluir en su página web en su momento (hasta máximo el 9 de enero de 2016) un *link* de fácil acceso para los consumidores a la plataforma ODR.

En el ámbito de España, **la omisión de dicho *link* ha sido sancionado** en numerosas ocasiones por parte de las Administraciones autonómicas competentes en materia de consumo.

No obstante, a pesar de que la plataforma ODR se creó hace nueve años, únicamente una pequeña parte de los visitantes de la plataforma durante todos estos años la han utilizado para presentar una reclamación y solo el 2 % de los que han presentado una reclamación (aproximadamente 200 asuntos por año) han recibido una respuesta positiva por parte de los comerciantes.

A la vista de lo anterior, dada la falta de utilización y eficiencia de la plataforma ODR, **el pasado 19 de diciembre se aprobó** el [Reglamento \(UE\) 2024/3228 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024](#), por el cual se suprime la Plataforma ODR a partir del 20 de julio de 2025, no siendo, además, posible presentar nuevas reclamaciones ya desde el pasado 20 de marzo.

Consecuentemente, todas aquellas páginas web de comercio electrónico B2C con sede en la Unión en cuyas condiciones generales de venta o, en cualquier otro lugar de la web dispongan del link de acceso para los consumidores a la plataforma ODR deben proceder a la eliminación de dicha información.

PUBLICACIÓN DEL NUEVO PROYECTO DE LEY DE ACCIONES COLECTIVAS

El pasado 14 de marzo se publicó en el Boletín Oficial de Las Cortes Generales el [Proyecto de Ley de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios](#), aprobado en Consejo de Ministros el 15 de febrero de 2025, y que vendrá a transponer la [Directiva \(UE\) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020](#) relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.

La transposición de la citada Directiva, que debería haberse producido como máximo el 25 de diciembre de 2022, ya ha sido objeto de dos intentos: el primero, en diciembre de 2022 con la aprobación del Anteproyecto de Ley de acciones de Representación para la Protección de los intereses Colectivos de los Consumidores; el segundo, mediante la incorporación del texto de la transposición en el Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

El texto de este nuevo proyecto de ley es idéntico al remitido en marzo del año pasado al Congreso, pero que finalmente quedó excluido de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

Se inicia, por lo tanto, de nuevo la tramitación para la transposición de la mencionada Directiva (UE) 2020/1828, [encomendándose la aprobación de este proyecto de ley por el procedimiento de urgencia y en cuya versión actual se prevé su entrada en vigor a los 20 días de su publicación una vez quede definitivamente aprobado.](#)

Contacto

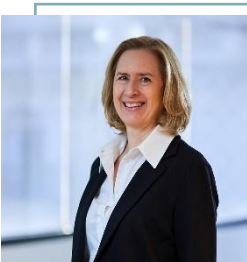


Marta Valls

Counsel I Derecho Público y Regulatorio

valls@marimon-abogados.com

Barcelona



Nathalie Klefisch

Socia I Derecho Público y Regulatorio

klefisch@marimon-abogados.com

Barcelona