Zbirka odločb sodne prakse

SODBA SODIŠČA (šesti senat)

z dne 25. junija 2020*

„Predhodno odločanje – Varstvo potrošnikov – Direktiva 2013/11/EU –Alternativno reševanje sporov – Člen 13(1) in (2) – Obvezne informacije – Dostopnost do informacij“

V zadevi C-380/19,

katere predmet je predlog za sprejetje predhodne odločbe na podlagi člena 267 PDEU, ki ga je vložilo Oberlandesgericht Düsseldorf (višje deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) z odločbo z dne 9. maja 2019, ki je na Sodišče prispela 15. maja 2019, v postopku

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV

proti

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

SODIŠČE (šesti senat),

v sestavi M. Safjan (poročevalec), predsednik senata, C. Toader, sodnica, in N. Jääskinen, sodnik,

generalni pravobranilec: M. Campos Sánchez-Bordona,

sodni tajnik: A. Calot Escobar,

na podlagi pisnega postopka,

ob upoštevanju stališč, ki so jih predložili:

– za Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV T. Rader, Rechtsanwalt,

– za Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG M. Alter, Rechtsanwalt,

– za italijansko vlado G. Palmieri, agent, skupaj s. Faracijem, avvocato dello Stato,

– za portugalsko vlado P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes in T. Paixão, agenti,

– za Evropsko komisijo M. Wilderspin in C. Valero, agenta,

na podlagi sklepa, sprejetega po opredelitvi generalnega pravobranilca, da bo v zadevi razsojeno brez sklepnih predlogov,

* Jezik postopka: nemščina.

izreka naslednjo

Sodbo

1 Predlog za sprejetje prehodne odločbe se nanaša na razlago člena 13 Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) (UL 2013, L 165, str. 63).

2 Ta predlog je bil vložen v okviru spora med Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (zvezno združenje organov in uradov za varstvo potrošnikov, Nemčija) (v nadaljevanju: zvezno združenje) in Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (v nadaljevanju: DAÄB) glede prakse DAÄB na področju obveščanja potrošnikov o alternativnem reševanju sporov.

Pravni okvir

Pravo Unije

Direktiva 2011/83/EU

3 Člen 6 Direktive 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov, spremembi Direktive Sveta 93/13/EGS in Direktive 1999/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta ter razveljavitvi Direktive Sveta 85/577/EGS in Direktive 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta (UL 2011, L 304, str. 64), naslovljen „Obveznosti glede informacij v zvezi s pogodbami, sklenjenimi na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov“, v odstavku 1 določa:

„Preden pogodba, sklenjena na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kaka druga podobna ponudba, potrošnika zavezuje, trgovec potrošniku na jasen in razumljiv način zagotovi naslednje informacije:

[…]

(t) kadar je to primerno, možnost izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter način dostopanja do le-teh.

[…]“

Direktiva 2013/11

4 V uvodnih izjavah 1, 2, 5, 7, 47 in 48 Direktive 2013/11 je navedeno:

„(1) V členu 169(1) in (2)(a) [PDEU] je določeno, da mora [Evropska] unija prispevati k zagotavljanju visoke ravni varstva potrošnikov z ukrepi, ki jih sprejme v skladu s členom 114 [PDEU]. V členu 38 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah je določeno, da politike Unije zagotavljajo visoko raven varstva potrošnikov.

(2) […] Notranji trg bi moral potrošnikom zagotoviti dodano vrednost v obliki boljše kakovosti, večje raznovrstnosti, razumnih cen in visokih varnostnih standardov za blago in storitve, kar bi moralo spodbujati visoko raven varstva potrošnikov.

[…]

(5) Alternativno reševanje sporov (ARS) nudi preprosto, hitro in cenovno ugodno izvensodno reševanje sporov med potrošniki in trgovci. Vendar pa ARS v Uniji še ni dovolj in dosledno razvito. […] Potrošniki in trgovci še vedno ne poznajo obstoječih mehanizmov pravnih sredstev za izvensodno reševanje sporov in le malo državljanov ve, kako vložiti pritožbo pri organu ARS.[…]

[…]

(7) Da bi lahko potrošniki v celoti izkoristili potencial notranjega trga, […] potrošniki in trgovci pa bi morali take postopke poznati. […]

[…]

(47) Ob nastanku spora morajo imeti potrošniki možnost, da hitro ugotovijo, kateri organi ARS so pristojni za obravnavo njihove pritožbe in ali bo zadevni trgovec sodeloval v postopku, predloženem organu ARS. Trgovci, ki se zavežejo, da bodo spore s potrošniki reševali prek organov ARS, bi morali potrošnike obvestiti o naslovu in spletnem mestu organa ali organov ARS, ki jih pokrivajo. Navedene informacije bi morale biti jasne, razumljive in lahko dostopne na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in navedene v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, sklenjenih med trgovcem in potrošnikom, če je to primerno. Trgovci bi morali imeti možnost, da na svojih spletnih mestih in v splošnih pogojih zadevnih pogodb navedejo katere koli dodatne informacije o svojih notranjih postopkih za obravnavo pritožb ali o morebitnih drugih načinih, kako lahko potrošniki z njimi vzpostavijo neposreden stik, da bi se spori rešili brez predložitve organu ARS. Kadar spora neposredno ni mogoče rešiti, bi moral trgovec potrošniku na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov posredovati informacije o zadevnih organih ARS in navesti, ali bo spor reševal prek njih.

(48) Obveznost trgovcev, da obvestijo potrošnike o organih ARS, ki jih pokrivajo, ne bi smela posegati v določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki bi se morale uporabljati poleg obveznosti sporočanja zadevnih informacij, določene v tej direktivi.“

5 Člen 1 te direktive, naslovljen „Vsebina“, določa:

„Namen te direktive je z doseganjem visoke ravni varstva potrošnikov prispevati k pravilnemu delovanju notranjega trga, in sicer z zagotavljanjem, da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem prostovoljno vložijo pri organih, ki ponujajo neodvisne, nepristranske, pregledne, učinkovite, hitre in pravične postopke alternativnega reševanja sporov. […]“

6 Člen 3 navedene direktive, naslovljen „Razmerje do drugih pravnih aktov Unije“, v odstavku 3 določa:

„Člen 13 te direktive ne posega v določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki se uporabljajo poleg navedenega člena.“

7 Člen 13 te direktive, naslovljen „Obveščanje potrošnikov s strani trgovcev“, določa:

„1. Države članice zagotovijo, da trgovci, ki imajo sedež na njihovem ozemlju, potrošnike obvestijo o organu ali organih ARS, ki jih pokrivajo, kadar se navedeni trgovci zavežejo, da se bodo za reševanje sporov s potrošniki obrnili na navedene organe, ali kadar to morajo storiti. Navedena informacija vključuje spletni naslov zadevnega organa ARS ali organov ARS.

2. Informacije iz odstavka 1 so navedene na jasen, razumljiv in preprosto dostopen način na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in po potrebi v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom.

3. Države članice zagotovijo, da kadar spora med potrošnikom in trgovcem s sedežem na njihovem ozemlju ni bilo mogoče rešiti zaradi pritožbe, ki jo je potrošnik vložil neposredno pri trgovcu, trgovec potrošniku predloži informacije iz odstavka 1, pri čemer navede, ali bo za rešitev spora uporabil zadevni organ ARS. Te informacije se posredujejo na papirju ali drugem trajnem nosilcu.“

Nemško pravo

8 Člen 36 Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (zakon o alternativnem reševanju potrošniških sporov) z dne 19. februarja 2016 (BGBl. 2016 I, str. 254; v nadaljevanju: VSBG), naslovljen „Splošna obveznost obveščanja“, določa:

„(1) Trgovec, ki ima spletno mesto ali uporablja splošne pogoje pogodb, mora potrošnika na preprosto dostopen način, jasno in razumljivo:

1. obvestiti o tem, v kolikšni meri je pripravljen ali dolžan sodelovati v postopkih reševanja sporov pred organom za sklepanje poravnav s potrošniki, in

2. napotiti na pristojni organ za sklepanje poravnav s potrošniki, če se je trgovec zavezal k sodelovanju v postopku reševanja sporov pred organom za sklepanje poravnav s potrošniki ali če je na podlagi pravnih predpisov zavezan k sodelovanju; napotek mora vsebovati podatke o naslovu in spletnem mestu organa za sklepanje poravnav s potrošniki ter izjavo trgovca, da bo sodeloval v postopku reševanja sporov pred tem organom za sklepanje poravnav s potrošniki.

(2) Informacije iz odstavka 1 morajo

1. biti objavljene na spletnem mestu trgovca, če trgovec ima spletno mesto,

2. biti podane skupaj z njegovimi splošnimi pogoji pogodb, če trgovec uporablja splošne pogoje pogodb.

[…]“

Spor o glavni stvari in vprašanja za predhodno odločanje

9 DAÄB je zadružna banka, ki posluje na spletnem mestu www.apobank.de, na katerem ni mogoče skleniti pogodb.

10 V kolofonu tega spletnega mesta je podatek, da je družba DAÄB pripravljena ali zavezana sodelovati v postopku reševanja sporov pred organom za sklepanje poravnav s potrošniki. Poleg tega je mogoče s tega spletnega mesta splošne pogoje pogodb, ki jih sklene DAÄB s potrošniki, prenesti kot dokument PDF (*Portable Document Format*) (v nadaljevanju: zadevni splošni pogoji). Ti splošni pogoji ne vsebujejo nobenih podatkov o tem, da bi bilo za družbo DAÄB obvezno sodelovanje v takem postopku reševanja sporov.

11 Če družba DAÄB z nekim potrošnikom sklene pogodbo, za katero veljajo zadevni splošni pogoji, ta potrošnik prejme poleg dokumenta, ki vsebuje te splošne pogoje, seznam cen, ki ga je prav tako pripravila družba DAÄB in ki na hrbtni strani potrošnika seznanja s tem, da je pripravljena sodelovati v postopku reševanja sporov (v nadaljevanju: zadevni seznam cen).

12 Zvezno združenje meni, da bi morala biti informacija, da se družba DAÄB zaveže, da bo spore reševala pred organi za sklepanje poravnav s potrošniki, navedena v zadevnih splošnih pogojih, in da je zato poslovna praksa družbe DAÄB, ki je opisana v točkah 10 in 11 te sodbe, v nasprotju s členom 36(2) VSBG.

13 V teh okoliščinah je zvezno združenje pri Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) vložilo tožbo, da se družbi DAÄB pod grožnjo sankcij naloži, naj opusti prakso, da zadevni splošni pogoji ne vsebujejo obvestila o tem, ali obstaja njena pripravljenost ali obveznost sodelovanja v postopku reševanja sporov pred organom za sklepanje poravnav s potrošniki.

14 Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) je to tožbo zavrnilo, ker člen 36(2) VSBG nalaga trgovcu, naj potrošnika seznani z informacijami iz člena 36(1) VSBG s splošnimi pogoji, le če jih uporablja. Zgolj dejstvo, da objavi splošne pogoje pogodbe na spletni strani, namreč še ne pomeni njihove uporabe, saj se za uporabo predpostavlja, da ena pogodbena stranka ob sklenitvi pogodbe o njih obvesti drugo pogodbeno stranko.

15 Poleg tega bi dejstvo, da se potrošniku skupaj s splošnimi pogoji ob sklenitvi pogodbe predloži poseben dokument z informacijami, kot je zadevni seznam cen, zadostilo zahtevam, določenim v členu 36(2), točka 2, VSBG. Splošni pogoji pogodbe bi namreč lahko zajeli vse dokumente in posebne pogoje.

16 Zvezno združenje je zoper sodbo Landgericht Düsseldorf (deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija) vložilo pritožbo pri predložitvenem sodišču, Oberlandesgericht Düsseldorf (višje deželno sodišče v Düsseldorfu, Nemčija).

17 Predložitveno sodišče opozarja, da morajo biti v skladu s členom 36(2) VSBG informacije iz člena 36(1) VSBG potrošniku sicer podane „skupaj s“ splošnimi pogoji trgovca, vendar pa člen 13(2) Direktive 2013/11 določa, da morajo biti te informacije navedene „po potrebi“ „v“ splošnih pogojih.

18 V zvezi s tem se predložitveno sodišče sprašuje glede razlage izraza „po potrebi“ iz navedenega člena 13(2) in natančneje glede tega, ali je obveznost obveščanja, ki jo ima trgovec v skladu s to določbo, odvisna od tega, ali mora ta trgovec potrošnika obvestiti o njegovih splošnih pogojih ob sklenitvi pogodbe ali pa mora trgovec to storiti, le če so navedeni splošni pogoji, ki jih pripravi trgovec, na voljo za prenos na njegovem spletnem mestu.

19 Poleg tega želi predložitveno sodišče izvedeti, ali morajo biti informacije iz te določbe navedene v splošnih pogojih, ki jih pripravi trgovec, ali pa so lahko navedene v posebnem ločenem dokumentu, kakršen je zadevni seznam cen.

20 V zvezi s tem predložitveno sodišče navaja, da čeprav potrošniki na splošno skrbijo, da varno shranijo splošne pogoje pogodbe, da lahko v njih ponovno najdejo informacije iz člena 36(1) VSBG, pa so seznami cen na splošno predmet spremembe pogodbenega razmerja in torej tem potrošnikom ne zagotavljajo enakega jamstva za dostop do teh informacij.

21 Oberlandesgericht Düsseldorf (višje deželno sodišče v Düsseldorfu) je menilo, da je rešitev spora o glavni stvari odvisna od razlage določb Direktive 2013/11, zato je prekinilo odločanje in Sodišču v predhodno odločanje predložilo ta vprašanja:

„1. Ali obveznost obveščanja iz člena 13(2) Direktive [2013/11], da je treba informacije iz člena 13(1) [te direktive] navesti v splošnih pogojih pogodb, nastane že tedaj, ko trgovec na svojem spletnem mestu, na katerem se ne sklepajo pogodbe, omogoči prenos splošnih pogojev pogodb?

2. Če je odgovor na prvo vprašanje pritrdilen: ali trgovec svojo obveznost navedbe informacij v splošnih pogojih pogodb v takem primeru izpolni tudi tedaj, če informacije sicer ne posreduje v datoteki, predvideni za prenos, temveč na drugem mestu spletnega mesta podjetja?

3. Ali trgovec izpolni svojo obveznost navedbe teh informacij v splošnih pogojih pogodb, če potrošniku poleg dokumenta s splošnimi pogoji pogodb izroči seznam cen in storitev, ki ga je prav tako sam pripravil, v posebnem dokumentu, ki vsebuje informacije iz člena 13(1) Direktive [2013/11]?“

Vprašanja za predhodno odločanje

22 Z vprašanji, ki jih je treba preučiti skupaj, želi predložitveno sodišče v bistvu izvedeti, ali je treba člen 13(1) in (2) Direktive 2013/11 razlagati tako, da mora trgovec, ki na svoji spletni strani ponuja dostop do splošnih pogojev pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, vendar ne sklepa pogodb s potrošniki na tej spletni strani, v teh splošnih pogojih navesti informacije glede organa oziroma organov za alternativno reševanje sporov, ki pokrivajo tega trgovca, če se ta zaveže, da bo ta organ oziroma ti organi reševali spore, ali je zavezan, da pred njimi rešuje spore s potrošniki, ali pa v zvezi s tem zadostuje, da navedeni trgovec bodisi predloži te informacije v drugih dokumentih, ki so dostopni na navedenem spletnem mestu ali v drugih zavihkih tega spletnega mesta, bodisi potrošniku ob sklenitvi pogodbe, za katero veljajo ti splošni pogoji, predloži navedene informacije v posebnem dokumentu, ki je ločen od navedenih splošnih pogojev.

23 V skladu s členom 13(2) te direktive morajo biti informacije v zvezi z organom oziroma organi za alternativno reševanje sporov, ki tega trgovca pokrivajo, iz odstavka 1 člena 13 te direktive navedene „na jasen, razumljiv in preprosto dostopen način na spletnem mestu trgovca, če ga ima, in po potrebi v splošnih pogojih pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom“.

24 Besedilo te določbe je nedvoumno in določa, da morajo biti informacije iz prejšnje točke navedene „v“ splošnih pogojih, če so objavljene na spletnem mestu trgovca, in ne na drugih dokumentih, ki so dostopni na tem spletnem mestu ali v drugih zavihkih tega spletnega mesta. Ta nedvoumnost je potrjena v različnih jezikovnih različicah te določbe, med drugim v različici te določbe v španskem (*en las condiciones generales*), češkem (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), nemškem *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), angleškem (*in the general terms and conditions*), italijanskem (*nelle condizioni generali*), nizozemskem (*in de algemene voorwaarden*), poljskem (*w ogólnych warunkach umów*), portugalskem (*nos termos e nas condições gerais*), finskem (*yleisissä ehdoissa*) in švedskem jeziku (*i de allmänna villkoren*).

25 Iz ustaljene sodne prakse izhaja, da je treba za razlago določb prava Unije upoštevati ne le njeno besedilo, ampak tudi sobesedilo in cilje, ki jim sledi ureditev, katere del je (glej v tem smislu sodbo z dne 8. maja 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, točka 29 in navedena sodna praksa).

26 Glede cilja Direktive 2013/11 iz njenega člena 1 v povezavi z uvodnima izjavama 1 in 2 te direktive izhaja, da želi navedena direktiva zagotoviti visoko raven varstva potrošnikov, tako da lahko potrošniki pritožbe proti trgovcem prostovoljno vložijo pri organih, ki ponujajo postopke alternativnega reševanja sporov.

27 Da lahko to možnost uporabijo, morajo biti potrošniki obveščeni o obstoječih mehanizmih pravnih sredstev za izvensodno reševanje sporov, kot je navedeno v uvodnih izjavah 5 in 7 Direktive 2013/11. V zvezi s tem je v uvodni izjavi 47 te direktive natančneje navedeno, da morajo imeti ob nastanku spora potrošniki možnost, da hitro ugotovijo, kateri organi za alternativno reševanje sporov so pristojni za obravnavo njihove pritožbe in ali bo zadevni trgovec sodeloval v postopku, predloženem temu organu.

28 Glede vprašanja, ali morajo biti informacije glede organa oziroma organov za alternativno reševanje sporov, ki tega trgovca pokrivajo, navedene v splošnih pogojih, ki so na voljo na spletni strani trgovca, tudi če se ta spletna stran ne uporablja za sklepanje pogodb s potrošniki, je treba navesti, da se člen 13(2) Direktive 2013/11 res nanaša na splošne pogoje pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah med trgovcem in potrošnikom. Vendar ta določba ne omejuje obveznosti obveščanja, ki jo določa za primere, v katerih trgovec sklene s potrošnikom pogodbe na svoji spletni strani.

29 V skladu z isto določbo morajo biti informacije o organu oziroma organih o alternativnem reševanju sporov, ki tega trgovca pokrivajo, navedene na spletnem mestu trgovca, „če ga ima, in po potrebi v splošnih pogojih“, pri čemer izraz „in po potrebi“ določa, da morajo biti te informacije navedene ne le na tem spletnem mestu, ampak morajo biti tudi vključene v te splošne pogoje, če so na voljo na tem spletnem mestu.

30 Iz tega izhaja, da v skladu s členom 13(2) Direktive 2013/11 obveznost obveščanja, ki jo ta določba določa, ni izpolnjena, če trgovec, ki objavi splošne pogoje na svojem spletnem mestu, navedenih informacij tam ne navede, jih pa navede drugje na tem spletnem mestu.

31 Poleg tega se, kot izhaja iz člena 3(3) Direktive 2013/11 v povezavi z uvodno izjavo 48 te direktive, ta uporablja brez poseganja v določbe o obveščanju potrošnikov o postopkih izvensodnega reševanja iz drugih pravnih aktov Unije, ki se uporabljajo poleg obveznosti sporočanja zadevnih informacij, določene v tej direktivi.

32 Iz člena 6(1)(t) Direktive 2011/83 izhaja, da mora biti potrošnik obveščen o možnosti izvensodnega reševanja pritožbe in drugih pravnih sredstev, ki se uporabljajo za trgovce, ter o načinu dostopanja do teh, „preden“ sklene pogodbo na daljavo ali zunaj poslovnih prostorov, ali kako drugo podobno ponudbo.

33 V zvezi s tem je Sodišče že odločilo, da je namen člena 6(1) Direktive 2011/83 zagotoviti, da se potrošniku pred sklenitvijo pogodbe posredujejo informacije o pogodbenih pogojih in posledicah navedene sklenitve, ki temu potrošniku omogočajo, da se odloči, ali se želi pogodbeno vezati s trgovcem, in informacije, ki so potrebne za ustrezno izpolnitev te pogodbe, zlasti za uveljavljanje njegovih pravic (sodba z dne 10. julija 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, točka 43 in navedena sodna praksa).

34 Da ima lahko potrošnik korist od informacij, navedenih s tem namenom, jih mora prejeti pravočasno, preden sklene pogodbo in ne šele v fazi sklenitve te pogodbe, saj so za potrošnika bistvene (glej po analogiji sodbi z dne 18. decembra 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, točka 46, in z dne 23. januarja 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, točka 36 in navedena sodna praksa).

35 Torej glede na člen 13(2) Direktive 2013/11 in na člen 6(1)(t) Direktive 2011/83 ne zadostuje, da potrošnik dobi informacije o alternativnem reševanju sporov iz teh določb šele ob sklenitvi pogodbe s trgovcem, pa naj bo to v okviru splošnih pogojev pogodbe ali v posebnem dokumentu, ki je ločen od njih.

36 Glede na zgornje ugotovitve je treba na postavljena vprašanja odgovoriti, da je treba člen 13(1) in (2) Direktive 2013/11 razlagati tako, da mora trgovec, ki na svojem spletnem mestu ponuja dostop do splošnih pogojev pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, vendar ne sklepa pogodb s potrošniki na tem spletnem mestu, v teh splošnih pogojih podati informacije glede organa oziroma organov za alternativno reševanje sporov, ki tega trgovca pokrivajo, če se je ta zavezal, da bo spore s potrošniki reševal pred tem organom oziroma pred temi organi. V zvezi s tem ne zadostuje, da navedeni trgovec te informacije bodisi navede v drugih dokumentih, ki so dostopni na navedenem spletnem mestu ali v drugih zavihkih tega spletnega mesta, bodisi da potrošniku navedene informacije predloži ob sklenitvi pogodbe, za katero veljajo navedeni splošni pogoji, s posebnim dokumentom, ki je ločen od teh splošnih pogojev.

Stroški

37 Ker je ta postopek za stranki v postopku v glavni stvari ena od stopenj v postopku pred predložitvenim sodiščem, to odloči o stroških. Stroški za predložitev stališč Sodišču, ki niso stroški omenjenih strank, se ne povrnejo.

Iz teh razlogov je Sodišče (šesti senat) razsodilo:

Člen 13(1) in (2) Direktive 2013/11/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2009/22/ES (Direktiva o alternativnem reševanju potrošniških sporov) je treba razlagati tako, da mora trgovec, ki na svojem spletnem mestu ponuja dostop do splošnih pogojev pogodb o prodaji ali pogodb o storitvah, vendar ne sklepa pogodb s potrošniki na tem spletnem mestu, v teh splošnih pogojih podati informacije glede organa oziroma organov za alternativno reševanje sporov, ki tega trgovca pokrivajo, če se je ta zavezal, da bo spore s potrošniki reševal pred tem organom oziroma pred temi organi. V zvezi s tem ne zadostuje, da navedeni trgovec te informacije bodisi navede v drugih dokumentih, ki so dostopni na navedenem spletnem mestu ali v drugih zavihkih tega spletnega mesta, bodisi da potrošniku te informacije predloži ob sklenitvi pogodbe, za katero veljajo navedeni splošni pogoji, s posebnim dokumentom, ki je ločen od teh splošnih pogojev.

Podpisi