Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sexta Secção)

25 de junho de 2020*

«Reenvio prejudicial — Proteção dos consumidores — Diretiva 2013/11/UE — Resolução alternativa de litígios — Artigo 13.º, n.os 1 e 2 — Informações obrigatórias — Acessibilidade das informações»

No processo C-380/19,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Regional Superior de Dusseldórfia, Alemanha), por Decisão de 9 de maio de 2019, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 15 de maio de 2019, no processo

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV

contra

Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sexta Secção),

composto por: M. Safjan (relator), presidente de secção, C. Toader e N. Jääskinen, juízes,

advogado-geral: M. Campos Sánchez-Bordona,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

considerando as observações apresentadas:

– em representação da Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV, por T. Rader, Rechtsanwalt,

– em representação da Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, por M. Alter, Rechtsanwalt,

– em representação do Governo italiano, por G. Palmieri, na qualidade de agente, assistida por S. Faraci, avvocato dello Stato,

– em representação do Governo português, por P. Barros da Costa, C. Farto, L. Inez Fernandes e T. Paixão, na qualidade de agentes,

– em representação da Comissão Europeia, por M. Wilderspin e C. Valero, na qualidade de agentes,

* Língua do processo: alemão.

vista a decisão tomada, ouvido o advogado-geral, de julgar a causa sem apresentação de conclusões,

profere o presente

Acórdão

1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 13.º da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO 2013, L 165, p. 63).

2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe a Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände — Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Confederação das Centrais e Associações de Consumidores, Alemanha) (a seguir «Confederação») à Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (a seguir «DAÄB») a propósito das práticas da DAÄB em matéria de informação dos consumidores acerca da resolução alternativa de litígios.

Quadro jurídico

Direito da União

Diretiva 2011/83/UE

3 O artigo 6.º da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO 2011, L 304, p. 64), sob a epígrafe «Requisitos de informação dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial», prevê, no seu n.º 1:

«Antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente, o profissional faculta ao consumidor, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

[…]

t) Se aplicável, possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo.

[…]»

Diretiva 2013/11

4 Os considerandos 1, 2, 5, 7, 47 e 48 da Diretiva 2013/11 enunciam:

«(1) O artigo 169.º, n.º 1, e n.º 2, alínea a), [TFUE] estabelece que a União [Europeia] deve contribuir para assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores através de medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º [TFUE]. O artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia estabelece que as políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.

(2) […] O mercado interno deverá proporcionar aos consumidores mais valor acrescentado sob a forma de melhor qualidade, maior variedade, preços razoáveis e normas de segurança mais exigentes para as mercadorias e os serviços, promovendo assim um elevado nível de defesa do consumidor.

[…]

(5) A resolução alternativa de litígios (RAL) proporciona uma solução extrajudicial simples, rápida e pouco onerosa para resolver litígios entre consumidores e comerciantes. Contudo, a RAL não está ainda desenvolvida na União de uma forma suficiente e coerente. […] Os consumidores e os comerciantes continuam a não ter conhecimento dos mecanismos de reparação extrajudicial existentes, e só uma pequena percentagem de cidadãos sabe como apresentar uma queixa a uma entidade de RAL. […]

[…]

(7) Para que os consumidores possam explorar plenamente o potencial do mercado interno, […] os consumidores e os comerciantes deverão ter conhecimento desses procedimentos. […]

[…]

(47) Quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de RAL competentes para tratar da sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará ou não em procedimentos submetidos a uma entidade de RAL. Os comerciantes que se comprometerem a recorrer a entidades de RAL para resolver litígios com consumidores deverão comunicar aos consumidores o endereço e o sítio *Web* da entidade ou entidades de RAL das quais dependem. Essas informações deverão ser dadas no sítio *web* do comerciante, se for esse o caso, de forma clara, compreensível e facilmente acessível, nos termos e nas condições gerais dos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor. Os comerciantes deverão ter a possibilidade de apresentar nos seus sítios *web*, e nos termos e condições gerais dos contratos pertinentes, todas as informações complementares sobre os seus procedimentos internos de tratamento de queixas, ou sobre quaisquer outras formas de entrar em contacto direto com eles, tendo em vista a resolução dos litígios que os oponham aos consumidores, sem os remeter para uma entidade de RAL. Caso um litígio não possa ser resolvido diretamente, o comerciante deverá fornecer ao consumidor, em papel ou noutro suporte duradouro, informações sobre as entidades de RAL pertinentes e especificar se pretende recorrer às mesmas.

(48) A obrigação que incumbe aos comerciantes de informar os consumidores acerca das entidades de RAL de que esses comerciantes dependem deverá ser entendida sem prejuízo das disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de resolução de litígios constantes de outra legislação da União, os quais deverão ser aplicáveis para além da obrigação de informação pertinente prevista na presente diretiva.»

5 Nos termos do artigo 1.º desta diretiva, sob a epígrafe «Objeto»:

«O objetivo da presente diretiva é contribuir, através da realização de um elevado nível de defesa do consumidor, para o bom funcionamento do mercado interno, assegurando que os consumidores possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos independentes, imparciais, transparentes, eficazes, céleres e equitativos de resolução de litígios. […]»

6 O artigo 3.º da referida diretiva, sob a epígrafe «Relação com outra legislação da União», dispõe, no seu n.º 3:

«O artigo 13.º da presente diretiva não prejudica as disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de reparação constantes de outra legislação da União aplicável para além desse artigo.»

7 Nos termos do artigo 13.º da mesma diretiva, sob a epígrafe «Informações prestadas pelos comerciantes aos consumidores»:

«1. Os Estados-Membros devem assegurar que os comerciantes estabelecidos no seu território informem os consumidores acerca da entidade ou entidades de RAL de que dependem, quando os comerciantes se comprometerem ou forem obrigados a recorrer a essas entidades para a resolução de litígios que os oponham aos consumidores. Essas informações devem incluir o endereço do sítio *web* da entidade ou entidades de RAL pertinentes.

2. As informações a que se refere o n.º 1 devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio *web* dos comerciantes, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos em que um litígio entre um consumidor e um comerciante estabelecido no seu território não possa ser resolvido na sequência de uma queixa apresentada contra o comerciante diretamente pelo consumidor, o comerciante preste ao consumidor as informações referidas no n.º 1, especificando se recorrerá ou não às entidades de RAL pertinentes para resolver o litígio. Essas informações devem ser fornecidas em papel ou noutro suporte duradouro.»

Direito alemão

8 O § 36 da Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz — VSBG) (Lei da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo), de 19 de fevereiro de 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254; a seguir «VSBG»), sob a epígrafe «Obrigação de informação geral», prevê:

«(1) Um comerciante que mantenha um sítio *web* ou que utilize termos e condições gerais deve fornecer aos consumidores informações facilmente acessíveis, claras e compreensíveis que lhes permitam conhecer:

1. A medida em que o comerciante se obriga, ou está obrigado, a participar num procedimento de resolução de litígios perante uma entidade de resolução de litígios de consumo e

2. A entidade de resolução de litígios de consumo competente, sempre que o comerciante se tenha comprometido ou esteja obrigado por força da lei a participar num procedimento de resolução de litígios perante aquela entidade; esta indicação deve conter detalhes sobre o endereço postal e o endereço eletrónico do sítio *web* da referida entidade, bem como uma declaração do comerciante no sentido de que aceita participar num procedimento de resolução de litígios perante essa entidade.

(2) As informações a que se refere o n.º 1 devem:

1. Estar disponíveis no sítio *web* do comerciante, caso exista;

2. Ser fornecidas juntamente com os termos e condições gerais, sempre que o comerciante os utilize.

[…]»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

9 A DAÄB é uma cooperativa de crédito que dispõe do sítio *web* www.apobank.de, por intermédio do qual nenhum contrato pode ser celebrado.

10 Nas menções legais desse sítio *web* figura a informação de que a DAÄB se obriga, ou está obrigada, a participar num procedimento de resolução de litígios perante uma entidade de resolução de litígios de consumo. Além disso, é possível descarregar desse sítio *web*, em formato PDF (*Portable Document Format*), os termos e condições gerais dos contratos que a DAÄB celebra com os consumidores (a seguir «termos e condições gerais em causa»). Estes termos e condições gerais não contêm nenhuma informação relativa à obrigação da DAÄB de participar nesse procedimento de resolução de litígios.

11 Quando a DAÄB celebra com um consumidor um contrato sujeito aos termos e condições gerais em causa, esse consumidor recebe, além do documento que contém os referidos termos e condições gerais, uma tabela de preços e de serviços, igualmente estabelecida pela DAÄB, em cujo verso esta informa o consumidor de que se obriga a participar num procedimento de resolução de litígios (a seguir «tabela de preços e de serviços em causa»).

12 A Confederação considera que a informação de que a DAÄB se compromete a recorrer às entidades de resolução de litígios de consumo devia constar dos termos e condições gerais em causa e que, consequentemente, a prática comercial da DAÄB descrita nos n.os 10 e 11 do presente acórdão viola o § 36, n.º 2, da VSBG.

13 Nestas condições, a Confederação intentou uma ação no Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia, Alemanha), destinada a obter uma injunção contra a DAÄB no sentido de esta cessar, sob pena de sanções pecuniárias, a prática de não indicar, nos termos e condições gerais em causa, que se obriga, ou está obrigada, a participar num procedimento de resolução de litígios perante uma entidade de resolução de litígios de consumo.

14 O Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia) julgou essa ação improcedente, com o fundamento de que o § 36, n.º 2, da VSBG apenas exige ao comerciante que forneça ao consumidor as informações previstas no § 36, n.º 1, da VSBG, juntamente com os termos e condições gerais, no caso de esse comerciante os utilizar. Ora, o simples facto de publicar os termos e condições gerais de um contrato num sítio *web* não equivale a utilizá-los, na medida em que a sua utilização pressupõe que uma das partes nesse contrato os comunique à outra parte, aquando da celebração deste último.

15 Além disso, entregar ao consumidor, juntamente com os termos e condições gerais, um documento de informação distinto, como a tabela de preços e de serviços em causa, aquando da celebração de um contrato, preenche os requisitos previstos no § 36, n.º 2, ponto 2, da VSBG. Com efeito, os termos e condições gerais de um contrato podem abranger vários documentos e diferentes cláusulas.

16 A Confederação interpôs recurso da decisão do Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia) no órgão jurisdicional de reenvio, o Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Regional Superior de Dusseldórfia, Alemanha).

17 O órgão jurisdicional de reenvio recorda que, embora, nos termos do § 36, n.º 2, da VSBG, as informações visadas no § 36, n.º 1, da VSBG devam ser fornecidas ao consumidor, «juntamente com» os termos e condições gerais utilizados pelo comerciante, o artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11 prevê, por sua vez, que estas informações devem figurar, «se for caso disso», «nos» termos e «nas» condições gerais.

18 A este respeito, o órgão jurisdicional de reenvio interroga-se sobre a interpretação da expressão «se for caso disso», que figura no referido artigo 13.º, n.º 2, e, mais especificamente, sobre a questão de saber se a obrigação de informação, que incumbe ao comerciante por força desta disposição, depende da comunicação ao consumidor, por esse comerciante, dos seus termos e condições gerais, aquando da celebração de um contrato, ou se essa obrigação se impõe ao comerciante pelo simples facto de os referidos termos e condições gerais por este redigidos estarem disponíveis para ser descarregados no seu sítio *web*.

19 Além disso, o órgão jurisdicional de reenvio pretende saber se as informações previstas na referida disposição devem figurar nos termos e condições gerais estabelecidos pelo comerciante ou se podem resultar de um documento distinto, como a tabela de preços e de serviços em causa.

20 A este respeito, o órgão jurisdicional de reenvio salienta que, embora, de um modo geral, os consumidores se assegurem de que mantêm os termos e condições gerais de um contrato, a fim de aí poder encontrar as informações referidas no § 36, n.º 1, da VSBG, a tabela de preços e de serviços é, regra geral, objeto de alterações durante a relação contratual e, portanto, não oferece a estes consumidores a mesma garantia de acesso àquelas informações.

21 Por considerar que a solução do litígio no processo principal depende da interpretação das disposições da Diretiva 2013/11, o Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunal Regional Superior de Dusseldórfia) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:

«1) A obrigação de informação [prevista no] artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva [2013/11], segundo [a] qual […] as informações a que se refere o artigo 13.º, n.º 1, [desta diretiva devem figurar nos termos e nas condições gerais,] existe a partir do momento em que o comerciante disponibiliza para "download" [os seus termos e] condições gerais no seu sítio "web", através do qual não é possível celebrar contratos?

2) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, o comerciante cumpre […] a sua obrigação de [incluir essas] informações [nos termos e nas] condições gerais [mesmo que as informações exigidas não figurem] no documento disponível para "download", mas sim noutra parte do sítio "web" da empresa?

3) O comerciante cumpre a sua obrigação de [incluir essas] informações [nos termos e nas] condições gerais caso entregue ao consumidor, para além de um documento com [os referidos termos e] condições gerais, um outro documento [distinto], que também elaborou, [onde figura] uma tabela de preços e de serviços prestados, [a] qual contém as informações a que se refere o artigo 13.º, n.º 1, da Diretiva 2013/11?»

Quanto às questões prejudiciais

22 Com as suas questões, que importa examinar em conjunto, o órgão jurisdicional de reenvio pretende saber, em substância, se o artigo 13.º, n.ºs 1 e 2, da Diretiva 2013/11 deve ser interpretado no sentido de que um comerciante que disponibiliza no seu sítio *web* os termos e condições gerais dos contratos de venda ou de serviços, mas que não celebra contratos com os consumidores por intermédio desse sítio, está obrigado a incluir nesses termos e condições gerais as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que esse comerciante depende, quando este último

se comprometa, ou seja obrigado, a recorrer a essa ou essas entidades para resolver os litígios com os consumidores, ou se, a este respeito, é suficiente que o referido comerciante apresente essas informações noutros documentos acessíveis no referido sítio, ou noutros separadores desse sítio, ou preste ao consumidor as referidas informações, aquando da celebração do contrato sujeito aos referidos termos e condições gerais, através de um documento distinto destes últimos.

23 Nos termos do artigo 13.º, n.º 2, dessa diretiva, as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que o comerciante depende, referidas no n.º 1 do artigo 13.º da mesma diretiva, devem ser prestadas de forma «clara, compreensível e facilmente acessível no sítio *web* dos comerciantes, caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda ou de serviços entre o comerciante e o consumidor».

24 O enunciado desta disposição é inequívoco e prevê que as informações referidas no número anterior devem figurar «nos» termos e «nas» condições gerais, quando publicados no sítio *web* do comerciante, e não noutros documentos acessíveis nesse sítio, ou noutros separadores desse sítio. Esta inexistência de equívoco é confirmada pelas diferentes versões linguísticas da referida disposição, nomeadamente pelas versões em língua espanhola (*en las condiciones generales*), checa (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), alemã *(in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), inglesa (*in the general terms and conditions*), italiana (*nelle condizioni generali*), neerlandesa (*in de algemene voorwaarden*), polaca (*w ogólnych warunkach umów*), portuguesa (*nos termos e nas condições gerais*), finlandesa (*yleisissä ehdoissa*) e sueca (*i de allmänna villkoren*).

25 Ora, segundo jurisprudência constante, para efeitos da interpretação de uma disposição de direito da União, há que ter em conta não só os seus termos mas também o seu contexto e os objetivos prosseguidos pela regulamentação de que faz parte (v., neste sentido, Acórdão de 8 de maio de 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, n.º 29 e jurisprudência referida).

26 No que diz respeito ao objetivo da Diretiva 2013/11, decorre do seu artigo 1.º, lido à luz dos considerandos 1 e 2 da referida diretiva, que esta última se destina a realizar um elevado nível de defesa dos consumidores, assegurando que estes possam apresentar, voluntariamente, queixas contra os comerciantes a entidades que facultem procedimentos de resolução alternativa de litígios.

27 A fim de poder utilizar essa possibilidade, os consumidores devem ser informados dos mecanismos de recurso extrajudicial existentes, tal como enunciado nos considerandos 5 e 7 da Diretiva 2013/11. A este respeito, o considerando 47 desta diretiva especifica que, quando ocorre um litígio, é necessário que os consumidores sejam capazes de identificar rapidamente as entidades de resolução alternativa de litígios competentes para tratar a sua queixa e de saber se o comerciante em causa participará num procedimento submetido a essa entidade.

28 No que se refere à questão de saber se as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que esse comerciante depende devem figurar nos termos e condições gerais disponíveis no sítio *web* do comerciante mesmo no caso de esse sítio não ser utilizado para a celebração dos contratos com os consumidores, importa observar que é certo que o artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11 visa os termos e condições gerais dos contratos de venda ou de serviços entre um comerciante e um consumidor. No entanto, esta disposição não limita a obrigação de informação nela prevista aos casos em que o comerciante celebra com os consumidores contratos por intermédio do seu sítio *web*.

29 Com efeito, nos termos dessa mesma disposição, as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que esse comerciante depende devem figurar no sítio *web* do comerciante, «caso exista, e, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais», indicando a expressão «e, se for caso disso,» que essas informações devem não só constar desse sítio, mas também ser incluídas nos referidos termos e condições gerais, quando estes estejam disponíveis no referido sítio.

30 Daqui decorre que, em conformidade com o artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11, a obrigação de informação que esta disposição prevê não é cumprida se o comerciante que publica os termos e condições gerais no seu sítio *web* não incluir neles as referidas informações, mas as apresentar noutro local desse sítio.

31 Além disso, como resulta do artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 2013/11, lido à luz do considerando 48 desta diretiva, esta é aplicável sem prejuízo das disposições relativas à informação dos consumidores sobre procedimentos extrajudiciais de reparação constantes de outra legislação da União aplicável paralelamente à obrigação de informação prevista na referida diretiva.

32 Ora, decorre do artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Diretiva 2011/83 que o consumidor deve ser informado da possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e do modo de acesso a esse mecanismo, «antes» de ficar vinculado por um contrato à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial ou por uma proposta correspondente.

33 A este respeito, o Tribunal de Justiça já declarou que o artigo 6.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83 visa assegurar a comunicação ao consumidor, antes da celebração de um contrato, tanto das informações relativas às condições contratuais e às consequências da referida celebração, que permitem a esse consumidor decidir se deseja vincular-se contratualmente a um profissional, como das informações necessárias à boa execução desse contrato e, em especial, ao exercício dos seus direitos (Acórdão de 10 de julho de 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, n.º 43 e jurisprudência referida).

34 A fim de o consumidor poder beneficiar das referidas informações para esse efeito, deve recebê-las em tempo útil, antes da celebração de um contrato e não apenas na fase da sua celebração, dado que as informações fornecidas antes da referida celebração são de importância fundamental para o consumidor (v., por analogia, Acórdãos de 18 de dezembro de 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, n.º 46, e de 23 de janeiro de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, n.º 36 e jurisprudência referida).

35 Por conseguinte, à luz tanto do artigo 13.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11 como do artigo 6.º, n.º 1, alínea t), da Diretiva 2011/83, não é suficiente que o consumidor receba as informações sobre a resolução alternativa de litígios referidas nestas disposições, apenas no momento da celebração do contrato com o comerciante, quer seja no âmbito dos termos e condições gerais do contrato quer num documento distinto destes últimos.

36 Tendo em conta todas as considerações anteriores, há que responder às questões submetidas que o artigo 13.º, n.ºs 1 e 2, da Diretiva 2013/11 deve ser interpretado no sentido de que um comerciante que disponibiliza no seu sítio *web* os termos e condições gerais dos contratos de venda ou de serviços, mas que não celebra contratos com os consumidores por intermédio desse sítio, está obrigado a incluir nesses termos e condições gerais as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que esse comerciante depende, quando este último se comprometa, ou seja obrigado, a recorrer a esta ou estas entidades para resolver os litígios com os consumidores. A este respeito, não é suficiente que o referido comerciante apresente essas informações noutros documentos acessíveis no referido sítio, ou noutros separadores desse sítio, ou preste ao consumidor as referidas informações, aquando da celebração do contrato sujeito aos referidos termos e condições gerais, através de um documento distinto destes últimos.

Quanto às despesas

37 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efetuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Sexta Secção) declara:

O artigo 13.º, n.os 1 e 2, da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL), deve ser interpretado no sentido de que um comerciante que disponibiliza no seu sítio *web* os termos e condições gerais dos contratos de venda ou de serviços, mas que não celebra contratos com os consumidores por intermédio desse sítio, está obrigado a incluir nesses termos e condições gerais as informações relativas à entidade ou às entidades de resolução alternativa de litígios de que esse comerciante depende, quando este último se comprometa, ou seja obrigado, a recorrer a esta ou estas entidades para resolver os litígios com os consumidores. A este respeito, não é suficiente que o referido comerciante apresente essas informações noutros documentos acessíveis no referido sítio, ou noutros separadores desse sítio, ou preste ao consumidor as referidas informações, aquando da celebração do contrato sujeito aos referidos termos e condições gerais, através de um documento distinto destes últimos.

Assinaturas