Repertoriul jurisprudenței

HOTĂRÂREA CURȚII (Camera a șasea)

25 iunie 2020*

„Trimitere preliminară – Protecția consumatorilor – Directiva 2013/11/UE – Soluționarea alternativă a litigiilor – Articolul 13 alineatele (1) și (2) – Informații obligatorii – Accesibilitatea informațiilor”

În cauza C-380/19,

având ca obiect o cerere de decizie preliminară formulată în temeiul articolului 267 TFUE de Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional Superior din Düsseldorf, Germania), prin decizia din 9 mai 2019, primită de Curte la 15 mai 2019, în procedura

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

împotriva

**Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG,**

CURTEA (Camera a șasea),

compusă din domnul M. Safjan (raportor), președinte de cameră, doamna C. Toader și domnul N. Jääskinen, judecători,

avocat general: domnul M. Campos Sánchez-Bordona,

grefier: domnul A. Calot Escobar,

având în vedere procedura scrisă,

luând în considerare observațiile prezentate:

– pentru Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, de T. Rader, Rechtsanwalt;

– pentru Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG, de M. Alter, Rechtsanwalt;

– pentru guvernul italian, de G. Palmieri, în calitate de agent, asistată de S. Faraci, avvocato dello Stato;

– pentru guvernul portughez, de P. Barros da Costa, de C. Farto, de L. Inez Fernandes și de T. Paixão, în calitate de agenți;

– pentru Comisia Europeană, de M. Wilderspin și de C. Valero, în calitate de agenți,

* Limba de procedură: germana.

având în vedere decizia de judecare a cauzei fără concluzii, luată după ascultarea avocatului general,

pronunță prezenta

## Hotărâre

1 Cererea de decizie preliminară privește interpretarea articolului 13 din Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO 2013, L 165, p. 63).

2 Această cerere a fost formulată în cadrul unui litigiu între Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV (Uniunea Federală a Organizațiilor și a Asociațiilor de Consumatori, Germania) (denumită în continuare „Uniunea Federală”), pe de o parte, și Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG (denumită în continuare „DAÄB”), pe de altă parte, în legătură cu practicile DAÄB în materie de comunicare către consumatori a informațiilor privind soluționarea alternativă a litigiilor.

### Cadrul juridic

#### *Dreptul Uniunii*

*Directiva 2011/83/UE*

3 Articolul 6 din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO 2011, L 304, p. 64), intitulat „Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele negociate în afara spațiilor comerciale”, prevede la alineatul (1):

„Înainte ca un contract la distanță sau negociat în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, comerciantul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

[…]

(t) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune comerciantul.

[…]”

*Directiva 2013/11*

4 Considerentele (1), (2), (5), (7), (47) și (48) ale Directivei 2013/11 au următorul cuprins:

„(1) În conformitate cu articolul 169 alineatul (1) și alineatul (2) litera (a) [TFUE], Uniunea [Europeană] trebuie să contribuie la atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor prin măsurile pe care le adoptă în temeiul articolului 114 [TFUE]. Articolul 38 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene prevede că politicile Uniunii trebuie să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

(2) […] Piața internă ar trebui să le ofere consumatorilor o valoare adăugată concretizată printr-o calitate mai bună, o varietate mai mare, prețuri rezonabile și standarde de siguranță ridicate pentru bunuri și servicii, care ar trebui să promoveze un nivel ridicat de protecție a consumatorilor.

[…]

(5) Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) oferă o soluție extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți. Cu toate acestea, SAL nu este încă dezvoltată suficient și coerent în Uniune. […] Consumatorii și comercianții încă nu știu că există mecanisme de atac extrajudiciare, în timp ce doar un procentaj scăzut de cetățeni știu cum să prezinte o reclamație unei entități SAL. […]

[…]

(7) Pentru a le permite consumatorilor să profite pe deplin de potențialul pieței interne, […] consumatorii și comercianții ar trebui să fie conștienți de existența acestui tip de proceduri. […]

[…]

(47) În cazul apariției unui litigiu, consumatorii trebuie să poată identifica rapid care dintre entitățile SAL este competentă pentru a instrumenta reclamația lor și să știe dacă comerciantul în cauză va participa sau nu la procedurile transmise entității SAL. Comercianții care se angajează să folosească entități SAL pentru soluționarea litigiilor cu consumatorii ar trebui să îi informeze pe aceștia din urmă cu privire la adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL de care sunt deserviți. Informațiile respective ar trebui să fie furnizate în mod clar, ușor de înțeles și accesibil pe site-ul internet al comerciantului, în cazul în care acesta există, și, după caz, în termenii și în condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator. Comercianții ar trebui să aibă posibilitatea de a include pe site-urile lor internet și în termenii și condițiile contractelor relevante orice informații suplimentare referitoare la procedurile lor interne de instrumentare a reclamațiilor sau la orice alte moduri de a-i contacta direct în vederea soluționării litigiilor cu consumatorii fără a le înainta unei entități SAL. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat în mod direct, comerciantul ar trebui să îi furnizeze consumatorului, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, informații cu privire la entitățile SAL relevante și să specifice dacă va recurge la acestea.

(48) Obligația comercianților de a informa consumatorii cu privire la entitățile SAL de care comercianții respectivi sunt deserviți nu ar trebui să aducă atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile de atac extrajudiciare prevăzute de alte acte juridice ale Uniunii, care ar trebui să se aplice în plus față de obligația de informare prevăzută de prezenta directivă.”

5 Potrivit articolului 1 din această directivă, intitulat „Obiect”:

„Prezenta directivă urmărește, prin atingerea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor, să contribuie la buna funcționare a pieței interne prin garantarea faptului că reclamațiile împotriva comercianților pot fi prezentate de către consumatori, în mod voluntar, unor entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor independente, imparțiale, transparente, eficace, rapide și echitabile. […]”

6 Articolul 3 din directiva menționată, intitulat „Relația cu alte acte juridice ale Uniunii”, prevede la alineatul (3):

„Articolul 13 din prezenta directivă nu aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile referitoare la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte juridice ale Uniunii, care se aplică în plus față de articolul menționat.”

7 Potrivit articolului 13 din aceeași directivă, intitulat „Informarea consumatorilor de către comercianți”:

„(1) Statele membre se asigură că comercianții stabiliți pe teritoriul lor informează consumatorii cu privire la entitatea sau entitățile SAL de care aparțin comercianții respectivi, atunci când comercianții respectivi se angajează sau sunt obligați să utilizeze respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Informațiile respective includ adresa site-ului internet al entității sau entităților SAL relevante.

(2) Informațiile menționate la alineatul (1) sunt furnizate în mod clar, inteligibil și ușor accesibil pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator.

(3) Statele membre se asigură că, în cazul în care un litigiu între un consumator și un comerciant stabilit pe teritoriul lor nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de consumator comerciantului, comerciantul oferă consumatorului informațiile menționate la alineatul (1), precizând dacă va face apel la entitățile SAL pertinente pentru soluționarea litigiului. Această informație este furnizată pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil.”

### *Dreptul german*

8 Articolul 36 din Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) (Legea privind soluționarea alternativă a litigiilor în contractele încheiate cu consumatorii) din 19 februarie 2016 (BGBl. 2016 I, p. 254, denumită în continuare „VSBG”), intitulat „Obligația generală de informare”, prevede:

„(1) Comerciantul care are un site web sau utilizează termeni și condiții generale trebuie să informeze consumatorul în mod clar, inteligibil și ușor accesibil cu privire la:

1. măsura în care respectivul comerciant se supune sau este supus unei proceduri de soluționare alternativă a litigiilor în fața unui organism de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum și

2. organismul de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum competent, în cazul în care comerciantul s-a obligat să participe la o procedură de soluționare alternativă a litigiilor în fața unui organism de conciliere sau în cazul în care este obligat la o astfel de participare în temeiul dispozițiilor legale; mențiunea trebuie să conțină date referitoare la adresa și site-ul organismului

de soluționare alternativă a litigiilor în materie de consum, precum și o declarație a comerciantului cu privire la participarea sa la o procedură de soluționare a litigiilor desfășurată în fața acestui organism.

(2) Informațiile prevăzute la alineatul 1 trebuie:

1. să apară pe site-ul internet al comerciantului, în cazul în care acesta există, și

2. să fie transmise împreună cu termenii și condițiile sale generale, în cazul în care comerciantul utilizează termeni și condiții generale.

[…]”

**Acțiunea principală și întrebările preliminare**

9 DAÄB este o bancă cooperativă care exploatează site-ul internet www.apobank.de, prin intermediul căruia nu poate fi încheiat niciun contract.

10 În mențiunile legale ale acestui site figurează informația potrivit căreia DAÄB se supune sau este supusă unei proceduri de soluționare a litigiilor în fața unei entități de mediere a litigiilor în materie de consum. În plus, este posibilă descărcarea de pe această pagină, în format PDF („Portable Document Format”), a termenilor și condițiilor generale ale contractelor pe care DAÄB le încheie cu consumatorii (denumite în continuare „condițiile generale în cauză”). Aceste condiții generale nu conțin nicio informație referitoare la supunerea DAÄB unei astfel de proceduri de soluționare a litigiilor.

11 Atunci când DAÄB încheie cu un consumator un contract supus condițiilor generale în cauză, acest consumator primește, pe lângă documentul care conține condițiile generale menționate, condițiile tarifare, stabilite de asemenea de DAÄB, în cadrul cărora aceasta informează consumatorul că se supune unei proceduri de soluționare a litigiilor (denumite în continuare „condițiile tarifare în cauză”).

12 Uniunea Federală consideră că informația potrivit căreia DAÄB se angajează să recurgă la entitățile de mediere a litigiilor în materie de consum ar trebui să figureze în condițiile generale în cauză și că, în consecință, practica comercială a DAÄB descrisă la punctele 10 și 11 din prezenta hotărâre este contrară articolului 36 alineatul 2 din VSBG.

13 În aceste condiții, Uniunea Federală a sesizat Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf, Germania) cu o acțiune având ca obiect obligarea DAÄB, sub sancțiunea unei penalități cu titlu cominatoriu, să înceteze să nu indice, în condițiile generale în cauză, că se supune sau este supusă unei proceduri de soluționare a litigiilor în fața unei entități de mediere a litigiilor privind consumul.

14 Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf) a respins această acțiune, pentru motivul că articolul 36 alineatul 2 din VSBG impune comerciantului să furnizeze consumatorului informațiile prevăzute la articolul 36 alineatul 1 din VSBG împreună cu condițiile generale numai atunci când el le utilizează. Or, simplul fapt de a publica condițiile generale ale unui contract pe un site internet nu ar însemna că le utilizează, în măsura în care utilizarea lor ar presupune ca una dintre părțile la acest contract să le comunice celeilalte părți cu ocazia încheierii acestuia.

15 În plus, a remite consumatorului, împreună cu condițiile generale, un document de informare distinct, precum condițiile tarifare în cauză, la încheierea unui contract ar îndeplini cerințele prevăzute la articolul 36 alineatul 2 punctul 2 din VSBG. Astfel, condițiile generale ale unui contract ar putea acoperi un ansamblu de documente și de clauze distincte.

16 Uniunea Federală a declarat apel împotriva hotărârii Landgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional din Düsseldorf) la instanța de trimitere, Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional Superior din Düsseldorf, Germania).

17 Instanța de trimitere amintește că, deși, potrivit articolului 36 alineatul 2 din VSBG, informațiile prevăzute la articolul 36 alineatul 1 din VSBG trebuie să fie furnizate consumatorului „împreună" cu condițiile generale utilizate de comerciant, articolul 13 alineatul (2) din Directiva 2013/11 prevede, la rândul său, că aceste informații trebuie să figureze, „dacă este cazul", „în" condițiile generale.

18 În această privință, instanța de trimitere ridică problema interpretării expresiei „dacă este cazul", care figurează la articolul 13 alineatul (2) menționat, și, mai precis, a aspectului dacă obligația de informare, care revine comerciantului în conformitate cu această dispoziție, depinde de comunicarea de către acest comerciant a condițiilor sale generale către consumator la încheierea unui contract sau dacă această obligație se impune comerciantului pentru simplul fapt că respectivele condiții generale redactate de acesta sunt oferite spre descărcare pe site-ul său internet.

19 În plus, instanța de trimitere solicită să se stabilească dacă informațiile vizate de dispoziția menționată trebuie să figureze în condițiile generale stabilite de comerciant sau dacă acestea pot rezulta dintr-un document distinct precum condițiile tarifare în cauză.

20 În această privință, instanța de trimitere arată că, deși consumatorii asigură în general buna păstrare a condițiilor generale ale unui contract pentru a putea regăsi acolo informațiile prevăzute la articolul 36 alineatul 1 din VSBG, condițiile tarifare fac, în general, obiectul unor modificări în cursul raportului contractual și, prin urmare, nu oferă acestor consumatori aceeași garanție a accesului la informațiile menționate.

21 Considerând că soluționarea litigiului principal depinde de interpretarea dispozițiilor Directivei 2013/11, Oberlandesgericht Düsseldorf (Tribunalul Regional Superior din Düsseldorf) a hotărât să suspende judecarea cauzei și să adreseze Curții următoarele întrebări preliminare:

„1) Obligația de informare prevăzută la articolul 13 alineatul (2) din [Directiva 2013/11], în sensul includerii informațiilor prevăzute la articolul 13 alineatul (1) din [această] directivă în termenii și condițiile generale, există chiar și atunci când comerciantul menține disponibile pe site-ul său, prin intermediul căruia nu sunt încheiate contracte, condițiile generale pentru ca acestea să poată fi descărcate?

2) În cazul unui răspuns afirmativ la [prima întrebare], comerciantul își îndeplinește obligația de a include aceste informații în termenii și condițiile generale ale contractelor sale chiar și atunci când informațiile cerute nu figurează în fișierul disponibil pentru a fi descărcat, ci sunt comunicate într-un alt loc de pe site-ul comerciantului?

3) Comerciantul își îndeplinește obligația de a include aceste informații în termenii și condițiile generale chiar și atunci când transmite consumatorului, pe lângă un document cuprinzând condițiile sale generale, un document distinct cuprinzând o listă a prețurilor și serviciilor care conține informațiile prevăzute la articolul 13 alineatul (1) din [Directiva 2013/11]?"

**Cu privire la întrebările preliminare**

22 Prin intermediul întrebărilor formulate, care trebuie analizate împreună, instanța de trimitere urmărește în esență să se stabilească dacă articolul 13 alineatele (1) și (2) din Directiva 2013/11 trebuie interpretat în sensul că un comerciant care pune la dispoziție pe site-ul său internet condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de servicii, dar care nu încheie contracte cu consumatorii prin intermediul acestui site este obligat să includă în respectivele condiții generale informațiile referitoare

la entitatea sau la entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține acest comerciant, atunci când el se angajează sau este obligat să utilizeze respectiva sau respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii, sau dacă, în această privință, este suficient ca acel comerciant fie să prezinte aceste informații în alte documente accesibile pe site-ul respectiv sau în alte secțiuni ale acestuia, fie să furnizeze consumatorului informațiile respective la momentul încheierii contractului supus condițiilor generale menționate, prin intermediul unui document distinct de acestea.

23 Potrivit articolului 13 alineatul (2) din această directivă, informațiile privind entitatea sau entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține comerciantul, menționate la alineatul (1) al articolului 13 din această directivă, trebuie să fie „clar[e], inteligibil[e] și ușor accesibil[e] pe site-ul internet al comercianților, în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de prestare de servicii între comerciant și consumator”.

24 Textul acestei dispoziții este lipsit de echivoc și prevede că informațiile menționate la punctul precedent trebuie să figureze „în” condițiile generale, atunci când sunt afișate pe site-ul internet al comerciantului, iar nu în alte documente accesibile pe acest site sau în alte secțiuni ale sale. Această lipsă de echivoc este confirmată de diferitele versiuni lingvistice ale dispoziției menționate, printre care versiunile sale în limbile spaniolă (*en las condiciones generales*), cehă (*ve všeobecných obchodních podmínkách*), germană (*in den allgemeinen Geschäftsbedingungen*), engleză (*in the general terms and conditions*), italiană (*nelle condizioni generali*), neerlandeză (*in de algemene voorwaarden*), polonă (*w ogólnych warunkach umów*), portugheză (*nos termos e nas condições gerais*), finlandeză (*yleisissä ehdoissa*) și suedeză (*i de allmänna villkoren*).

25 Or, potrivit unei jurisprudențe constante, în ceea ce privește interpretarea dispozițiilor dreptului Uniunii, trebuie să se țină seama nu numai de formularea acestora, ci și de contextul lor și de obiectivele urmărite de reglementarea din care fac parte (a se vedea în acest sens Hotărârea din 8 mai 2019, Inspecteur van de Belastingdienst, C-631/17, EU:C:2019:381, punctul 29 și jurisprudența citată).

26 În ceea ce privește obiectivul Directivei 2013/11, reiese din articolul 1 din aceasta, interpretat în lumina considerentelor (1) și (2) ale directivei menționate, că aceasta urmărește să asigure un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, procedând astfel încât aceștia să poată, în mod voluntar, să introducă plângeri împotriva comercianților pe lângă entități care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor.

27 Pentru a putea utiliza o asemenea posibilitate, consumatorii trebuie să fie informați cu privire la mecanismele de atac extrajudiciare existente, astfel cum arată considerentele (5) și (7) ale Directivei 2013/11. În această privință, considerentul (47) al acestei directive precizează că, în cazul apariției unui litigiu, consumatorii trebuie să poată identifica rapid care dintre entitățile de soluționare alternativă a litigiilor este competentă pentru a instrumenta reclamația lor și să știe dacă comerciantul în cauză va participa sau nu la procedurile transmise unei astfel de entități.

28 În ceea ce privește aspectul dacă informațiile referitoare la entitatea sau la entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține acest comerciant trebuie să figureze în condițiile generale disponibile pe site-ul internet al comerciantului chiar și în cazul în care acest site nu este utilizat pentru a încheia contracte cu consumatorii, trebuie să se observe că, desigur, articolul 13 alineatul (2) din Directiva 2013/11 vizează condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de servicii între un comerciant și un consumator. Totuși, această dispoziție nu limitează obligația de informare pe care o prevede la cazurile în care comerciantul încheie contracte cu consumatorii prin intermediul site-ului său internet.

29 Astfel, potrivit aceleiași dispoziții, informațiile referitoare la entitatea sau la entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține comerciantul respectiv trebuie să figureze pe site-ul internet al comerciantului „în cazul în care acesta există, și, dacă este cazul, în termenii și condițiile generale”,

expresia „și, dacă este cazul” indicând că informațiile respective trebuie nu numai să figureze pe site-ul respectiv, ci și să fie incluse în condițiile generale respective atunci când sunt disponibile pe site-ul respectiv.

30 Rezultă că, în conformitate cu articolul 13 alineatul (2) din Directiva 2013/11, obligația de informare pe care o prevede această dispoziție nu este îndeplinită în cazul în care comerciantul care afișează condițiile generale pe site-ul său internet omite să includă informațiile respective, dar le prezintă în altă parte pe site-ul respectiv.

31 În plus, astfel cum reiese din articolul 3 alineatul (3) din Directiva 2013/11 interpretat în lumina considerentului (48) al acestei directive, aceasta este aplicabilă fără a aduce atingere dispozițiilor privind informarea consumatorilor cu privire la procedurile referitoare la căile de atac extrajudiciare conținute în alte acte juridice ale Uniunii, care se aplică în paralel cu obligația de informare prevăzută de directiva menționată.

32 Or, reiese din articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83 că consumatorul trebuie să fie informat cu privire la posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor căruia i se supune comerciantul, „înainte” de a fi obligat printr-un contract la distanță sau printr-un contract negociat în afara spațiilor comerciale sau printr-o ofertă de același tip.

33 În această privință, Curtea a statuat deja că articolul 6 alineatul (1) din Directiva 2011/83 urmărește să asigure comunicarea către consumator, înainte de încheierea unui contract, atât a informațiilor referitoare la condițiile contractuale și la consecințele respectivei încheieri, care permit consumatorului să decidă dacă dorește să se angajeze într-o relație contractuală cu un comerciant, cât și a informațiilor necesare pentru buna executare a acestui contract și în special pentru exercitarea drepturilor sale (Hotărârea din 10 iulie 2019, Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, punctul 43 și jurisprudența citată).

34 Pentru ca un consumator să poată beneficia în acest scop de informațiile respective, el trebuie să le primească în timp util, anterior încheierii unui contract, iar nu abia în stadiul încheierii acestuia, dat fiind că informațiile furnizate înainte de încheierea menționată au o importanță fundamentală pentru consumator (a se vedea prin analogie Hotărârea din 18 decembrie 2014, CA Consumer Finance, C-449/13, EU:C:2014:2464, punctul 46, și Hotărârea din 23 ianuarie 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, punctul 36, precum și jurisprudența citată).

35 Prin urmare, având în vedere atât articolul 13 alineatul (2) din Directiva 2013/11, cât și articolul 6 alineatul (1) litera (t) din Directiva 2011/83, nu este suficient ca consumatorul să primească informațiile privind soluționarea alternativă a litigiilor vizate de aceste dispoziții abia în momentul încheierii contractului cu comerciantul, fie în cadrul condițiilor generale ale contractului, fie în cadrul unui document distinct de acestea.

36 Ținând seama de ansamblul considerațiilor care precedă, trebuie să se răspundă la întrebările adresate că articolul 13 alineatele (1) și (2) din Directiva 2013/11 trebuie interpretat în sensul că un comerciant care pune la dispoziție pe site-ul său internet termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de servicii, dar care nu încheie contracte cu consumatorii prin intermediul acestui site, este obligat să includă în termenii și condițiile generale respective informațiile referitoare la entitatea sau la entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține acest comerciant, atunci când el se angajează sau este obligat să utilizeze respectiva sau respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Nu este suficient în această privință ca acel comerciant fie să prezinte aceste informații în alte documente accesibile pe site-ul respectiv sau în alte secțiuni ale acestuia, fie să furnizeze consumatorului informațiile respective la momentul încheierii contractului supus termenilor și condițiilor generale menționate, prin intermediul unui document distinct de acestea.

**Cu privire la cheltuielile de judecată**

37 Întrucât, în privința părților din litigiul principal, procedura are caracterul unui incident survenit la instanța de trimitere, este de competența acesteia să se pronunțe cu privire la cheltuielile de judecată. Cheltuielile efectuate pentru a prezenta observații Curții, altele decât cele ale părților menționate, nu pot face obiectul unei rambursări.

Pentru aceste motive, Curtea (Camera a șasea) declară:

**Articolul 13 alineatele (1) și (2) din Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) trebuie interpretat în sensul că un comerciant care pune la dispoziție pe site-ul său internet termenii și condițiile generale ale contractelor de vânzare sau de servicii, dar care nu încheie contracte cu consumatorii prin intermediul acestui site, este obligat să includă în termenii și condițiile generale respective informațiile referitoare la entitatea sau la entitățile de soluționare alternativă a litigiilor de care aparține acest comerciant, atunci când el se angajează sau este obligat să utilizeze respectiva sau respectivele entități pentru a soluționa litigiile cu consumatorii. Nu este suficient în această privință ca acel comerciant fie să prezinte aceste informații în alte documente accesibile pe site-ul respectiv sau în alte secțiuni ale acestuia, fie să furnizeze consumatorului informațiile respective la momentul încheierii contractului supus termenilor și condițiilor generale menționate, prin intermediul unui document distinct de acestea.**

Semnături